

**PENGARUH PRODUK PEMBIAYAAN KREDIT PEMILIKAN RUMAH
(KPR) DAN BIAYA ADMINISTRASI TERHADAP KEPUASAN NASABAH
DI BANK MUAMALAT INDONESIA CABANG PEMBANTU
TULUNGAGUNG TAHUN 2015**

SKRIPSI

Diajukan kepada Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Tulungagung
Untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan
Program Sarjana Strata Satu Perbankan Syariah



Oleh

SHOHIB BISRI

NIM. 3223113083

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGRI
(IAIN) TULUNGAGUNG
JULI 2015**

PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul “Pengaruh Produk Pembiayaan Kredit Pemilikan Rumah (KPR) dan Biaya Administrasi Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Muamalat Indonesia Cabang Pembantu Tulungagung Tahun 2015” yang ditulis oleh Shohib Bisri ini telah diperiksa dan disetujui untuk diujikan.

Tulungagung,, Juli 2015

Pembimbing



QOMARUL HUDA, M.Ag

NIP. 19730414 200312 1 003

Mengetahui,



MUHAMAD AQIM ADLAN, M.E.I

NIP. 197404162008011008

LEMBAR PENGESAHAN
PENGARUH PRODUK PEMBIAYAAN KREDIT PEMILIKAN
RUMAH (KPR) DAN BIAYA ADMINISTRASI TERHADAP
KEPUASAN NASABAH DI BANK MUAMALAT INDONESIA
CABANG PEMBANTU TULUNGAGUNG TAHUN 2015

SKRIPSI

Disusun oleh
SHOHIB BISRI
NIM: 3223113083

telah dipertahankan di depan dewan penguji pada tanggal 28 Juli 2015
dan telah dinyatakan diterima sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar strata satu Sarjana Ekonomi Syariah (SE.Sy)

Dewan Penguji

Ketua / Penguji :

Drs. Mashudi, M.Pd.I.
NIP. 19690131 200112 1 002

Penguji Utama

DR. Nur Aini Latifah, SE, MM.
NIP. 19700901 199903 2 002

Sekretaris / Penguji :

Qomarul Huda, M.Ag.
NIP. 19730414 200312 1 003

Tanda Tangan

.....

.....

.....

.....

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
IAIN Tulungagung



H. Dede Nurrohman, M.Ag
NIP. 19711218 200212 1 003

MOTTO

إِذَا تَدَايَنْتُمْ بِدَيْنٍ إِلَىٰ أَجَلٍ مُّسَمًّى فَاكْتُبُوهُ وَلْيَكْتُب بَيْنَكُمْ كَاتِبٌ بِالْعَدْلِ وَلَا يَأْتِب كَاتِبٌ أَنْ يَكْتُبَ كَمَا عَلَّمَهُ اللَّهُ فَلْيَكْتُبْ وَلْيُمْلِلِ الَّذِي عَلَيْهِ الْحَقُّ وَلْيَتَّقِ اللَّهَ رَبَّهُ وَلَا يَبْخَسْ مِنْهُ شَيْئًا فَإِنْ كَانَ الَّذِي عَلَيْهِ الْحَقُّ سَفِيهًا أَوْ ضَعِيفًا أَوْ لَا يَسْتَطِيعُ أَنْ يُمِلَّ هُوَ فَلْيُمْلِلْ وَلِيُّهُ بِالْعَدْلِ وَأَسْتَشْهِدُوا شَهِيدَيْنِ مِنْ رِجَالِكُمْ...

٢٨٢

“Apabila kamu bermu’amalah tidak secara tunai untuk waktu yang ditentukan, hendaklah kamu menuliskannya dan hendaklah seorang penulis di antara kamu menuliskannya dengan benar. Dan janganlah penulis enggan menuliskannya sebagaimana Allah mengajarkannya, maka hendaklah ia menulis, dan hendaklah orang yang berhutang itu mengimlakkan (apa yang akan ditulis itu), dan hendaklah ia bertakwa kepada Allah Tuhannya, dan janganlah ia mengurangi sedikitpun daripada hutangnya..”

(Qs. Al Baqarah ayat 282) ¹

¹Departemen Agama RI, *Al Qur'an Terjemah Perkata*, (Bandung: Sygma, 2007), hal.76

PERSEMBAHAN

Ungkapan hati sebagai rasa terima kasihku, skripsi sederhana ini kupersembahkan kepada:

1. Bapak Ibuku tercinta (Bapak Sholihin Bisri dan Ibu Siti Badi'ah) yang selalu memanjatkan doa untukku dalam setiap sujudnya.
2. Guru-guru dan Dosen-dosenku yang telah mengukir pikiran dan jiwaku dengan ilmu.
3. Sahabat-sahabatku PS-B Angkatan 2011 yang sudah mengukir kenangan-kenangan manis yang tak akan pernah terlupakan.
4. Sahabat-sahabat seperjuanganku di PMII Komisariat IAIN Tulungagung yang telah menggoreskan sejarah berharga dalam hidupku.
5. Teman-teman Crew Dimensi yang telah mengisi hari-hariku dalam susah dan senang.
6. Almamaterku IAIN Tulungagung.

KATA PENGANTAR

Puji Syukur alahmdulillah kita panjatkan kepada Allah SWT, yang telah menganugrahkan rahamat karunia-Nya dengan penuh kasih sayang kepada segenap hamba-Nya sehingga dengan percikan rahman rahim-Nya penulis dapat terus menuntut ilmu pengetahuan dalam rangka beribadah kehadirat-Nya.

Dengan terselesaikannya skripsi ini sebagai tugas akhir dalam menempuh pendidikan Sarjana Strata Satu IAIN Tulungagung, Penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr.Maftuhin, M.Ag selaku Rektor IAIN Tulungagung.
2. Bapak H. Dede Nurrohman, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Tulungagung.
3. Bapak Muhammad Aqim Adlan, M.E.I. selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah IAIN Tulungagung.
4. Bapak Qomarul Huda, M.Ag. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah sabar membimbing dari awal sampai akhir.
5. Bapak dan ibu dosen yang telah memberikan banyak pengalaman belajar dan juga menambah wawasan khususnya dosen Perbankan Syariah.
6. Ibu Prasetyo Rin Budi Utami selaku Manager Lending Bank Muamalat Tulungagung yang telah memberikan izin membantu melaksanakan penelitian.

7. Kedua orang tua penulis yang senantiasa memberi dorongan baik moril maupun material hingga dapat terselesaikannya studi dan penyusunan skripsi ini.
8. Sahabat-sahabatku dan semua pihak yang rela membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini jauh dari kesempurnaan dan masih banyak kekurangan, maka penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari para pembaca guna menyempurnakan skripsi ini serta dapat menjadi penunjang dalam studi dan kajian selanjutnya.

Akhirnya hanya Allah-lah pemilik segala kesempurnaan. Semoga karya ini bermanfaat dan mendapat ridha Allah SWT.

Tulungagung, Juli 2015

Penulis

Shohib Bisri

NIM. 3223113083

DAFTAR ISI

Halaman Sampul	i
Halaman Persetujuan	ii
Halaman Pengesahan	iii
Halaman Motto	iv
Halaman Persembahan	v
Kata Pengantar	vi
Daftar Isi	viii
Daftar Tabel	xi
Daftar Lampiran	xii
Abstrak	xiii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Hipotesis Penelitian	6
E. Kegunaan Hasil Penelitian	7
F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian	8

G. Penegasan Istilah	9
H. Sistematika Penulisan	10

BAB II LANDASAN TEORI

A. Produk Pembiayaan KPR.....	12
1. Pengertian Produk.....	12
2. Pengertian Pembiayaan.....	13
3. Kredit Pemilikan Rumah (KPR).....	14
4. Penerapan Pembiayaan KPR.....	22
B. Biaya Administrasi.....	39
1. Pengertian Biaya Administrasi	39
2. Jenis Biaya	40
3. Faktor Pendukung Biaya Administrasi	41
C. Kepuasan Nasabah	47
1. Pengertian Kepuasan Nasabah	47
2. Metode Pengukuran Kepuasan	48
3. Faktor Pendukung Kepuasan Nasabah.....	50
D. Kajian penelitian terdahulu	52

BAB III METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	57
B. Populasi, Sampling dan sampel	59
C. Sumber data, variabel dan skala pengukurannya	61
D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian.....	63

E. Teknik Analisis Data	65
F. Analisis Regresi Linier Berganda	66
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	67
B. Profil dan Deskripsi Responden.....	87
C. Deskripsi Variabel	91
D. Analisis data dan Hipotesa.....	96
E. Pembahasan Hasil Penelitian	106
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	109
B. Saran	110
DAFTAR RUJUKAN	112
LAMPIRAN-LAMPIRAN	115

DAFTAR TABEL

Tabel	Hal.
4.1 Dokumen yang dibutuhkan untuk pengajuan KPR Syariah	72
4.2 Biaya Administrasi Bank Muamalat.....	73
4.3 Karakteristik berdasarkan umur.....	86
4.4 Karakteristik berdasarkan tingkat pendidikan	87
4.5 Karakteristik berdasarkan jenis pekerjaan.....	88
4.6 Karakteristik berdasarkan jenis kelamin.....	89
4.16 Uji Validitas Variabel Pembiayaan KPR.....	95
4.17 Uji Validitas Variabel Biaya Administrasi.....	96
4.18 Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah	96
4.19 Hasil Uji Reabilitas.....	97
4.20 Hasil Uji Normalitas Data	98
4.21 Hasil Analisis Regresi Berganda	100
4.22 Hasil Uji T	102
4.23 Hasil Uji F	104

DARTAR LAMPIRAN

Lampiran	Hal.
1. Angket	122
2. Lembar Validasi Angket	127
3. Tabel-Tabel Nilai r Product Moment	128
4. Surat Izin Penelitian	129
5. Surat Keterangan Telah Melaksanakan Penelitian	130
6. Kartu Kendali Bimbingan	131
7. Pernyataan Keaslian Tulisan	134
8. Daftar Riwayat Hidup	135

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Pengaruh Produk Pembiayaan Kredit Pemilikan Rumah (KPR) dan Biaya Administrasi Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Muamalat Cabang Pembantu Tulungagung Tahun 2015” ini ditulis oleh Shohib Bisri, 3223113083, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Jurusan Perbankan Syariah, Institut Agama Islam Negeri Tulungagung di bombing oleh Qomarul Huda, M.Ag.

Penelitian ini peneliti berusaha mengkaji kepuasan nasabah karena telah menjadi konsep sentral dalam teori dan praktek pemasaran, serta merupakan salah satu tujuan esensial bagi aktifitas bisnis. kepuasan nasabah adalah hal pokok yang tidak boleh diabaikan, dimana kepuasan nasabah merupakan aspek strategis untuk memenangkan persaingan mempertahankan citra bank dan loyalitas nasabah. Kepuasan nasabah dapat ditentukan oleh kualitas produk dan biaya administrasi. Produk pembiayaan Kredit Pemilikan Rumah (KPR) di Bank Muamlat Tulungagung menjadi salah satu motor penggerak untuk meingkatkan pangsa pasar, pembiayaan ini adalah fasilitas pembiayaan consumer berdasarkan akad *musyarakah mutanaqisah* atau akad *murabahah*, salah satu keunggulannya berupa pembiayaan hingga jangka waktu 15 tahun. Kepuasan nasabah juga dapat ditentukan oleh besar kecilnya biaya administrasi yang ditentukan oleh bank karena biaya yang terlalu mahal bias meningkatkan laba jangka pendek tetapi di sisi lain akan sulit dijangkau konsumen dan sukar bersaing dengan kompetitor.

Rumusan masalah dari penelitian ini adalah (1) Apakah pembiayaan Kredit Pemilikan Rumah (KPR) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat Capem Tulungagung? (2) Apakah biaya Administrasi berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat Capem Tulungagung? (3) Apakah pembiayaan Kredit Pemilikan Rumah (KPR) dan biaya Administrasi secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat Capem Tulungagung?

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian asosiatif dengan metode analisis kuantitatif. Jadi hasil penelitian ini berupa analisa-analisa data kuantitatif yang dihitung menggunakan SPSS untuk menilai sejauhmana hubungan pengaruh tetntang pembiayaan KPR dan biaya administrasi terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat Tulungagung. Pada penelitian ini menggunakan uji normalitas data, uji regresi berganda dan uji hipotesis.

Dari hasil analisis regresi berganda dapat disimpulkan bahwa, variable pembiayaan KPR tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, variable biaya administrasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dan variable pembiayaan KPR serta biaya administrasi secara simultan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan dari hasil uji F ternyata factor pembiayaan KPR dan biaya administrasi ada hubungan yang linier.

Kata Kunci: Pembiayaan KPR, Biaya Administrasi, Kepuasan Nasabah

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Undang-undang Perbankan Syariah nomor 21 tahun 2008 menyatakan bahwa perbankan syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang bank syariah dan unit usaha syariah mencakup kelembagaan, kegiatan usaha serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenis terdiri atas Bank Umum Syariah (BUS), Unit Usaha Syariah (UUS), dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS).²

Perkembangan perbankan syariah di Indonesia kurang lebih sudah mencapai 23 tahun, terhitung mulai lahirnya Bank Muamalat Indonesia secara resmi pada tanggal 1 November 1991 sebagai hasil kerja tim perbankan Majelis Ulama Indonesia (MUI).³ Sebagai Negara yang mayoritas penduduknya muslim, Indonesia mempunyai potensi besar untuk memajukan dunia perbankan dengan prinsip syariah dan mengganti posisi perbankan konvensional yang telah mengakar kuat di kalangan penduduk Indonesia. Saat ini perkembangan perbankan syariah di Indonesia semakin pesat dari sisi jaringan kantor sebagai efek dari meningkatnya kebutuhan masyarakat dengan layanan perbankan yang Islami.

Pertumbuhan perbankan syariah dewasa ini tercatat per Desember 2014 yakni 11 BUS, 23 UUS, 163 BPRS. Mencakup pembiayaan sejumlah 36%, dana pihak

²Ismail, *Perbankan Syariah*, (Jakarta: Kencana Prenada Media Grup, 2011), hlm. 32-33

³M Syafi'i Antonio, *Bank Syariah dari Teori ke Praktik*, (Jakarta: Gema Insani, 2001), hlm. 25

ketiga 35%, asset 40%, deposito 62,38%, murabahah 59,76%. Selanjutnya pembiayaan konsumsi Rp. 76,6 T, pembiayaan modal kerja Rp. 75,7 T, pembiayaan investasi Rp. 35,4 T. Sehingga total pembiayaan perbankan syariah per 2014 sejumlah Rp. 187,7 T dan Total asset sejumlah Rp. 250,13T. Menurut perkiraan market share perbankan syariah 2015 dalam ranah optimis akan tumbuh >6%, moderat 5-6%, dan pesimis <5%.⁴

Dengan semakin pesatnya pertumbuhan dan banyaknya perbankan yang menerapkan prinsip-prinsip syariah, baik itu bank umum atau bank yang membuka unit usaha syariah, maka muncul banyak tantangan bagi bank untuk dapat memberi kepuasan pelayanan terbaik dalam produk maupun jasa yang ditawarkan pada nasabah. Sehingga masyarakat dapat mempercayakan pengelola keuangannya dengan memilih bank yang nyaman dan mudah.

Bank Muamalat Indonesia merupakan lembaga keuangan syariah pertama di Indonesia yang murni syariah. Kegiatan usahanya memberikan pembiayaan dan jasa-jasa lalu lintas pembayaran serta peredaran uang yang pengoperasiannya disesuaikan dengan prinsip-prinsip syariah Islam.⁵

Produk perbankan syariah pada bank Muamalat meliputi produk pendanaan, pembiayaan dan jasa. Produk pendanaan meliputi giro, tabungan, deposito, tariff, sedangkan untuk produk pembiayaan meliputi konsumsi, modal kerja, investasi, dan

⁴Rizal Nazarudin Firli, "Pertumbuhan Bank Syariah, Sharia Economic Outlook", dalam <http://ekonomi.kompasiana.com/bisnis/2015/01/02/sharia-economic-outlook-2015-714244.html>, diakses tanggal 24/04/2015

⁵Frenky.Pengertian dan Fungsi Bank Muamalat <http://frenkymay.blogspot.com/2010/06/pengertian-dan-fungsi-bank-muamalat.html>.Diakses tanggal, 31/01/2015.

untuk produk layanan dan jasa meliputi international banking, transfer, layanan 24 jam.⁶

Perbankan syariah khususnya pada bank Muamalat menyediakan pembiayaan Kredit Pemilikan Rumah (KPR) yang termasuk pembiayaan konsumsi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan memberikan fasilitas pembiayaan Kredit Pemilikan Rumah (KPR). Pembiayaan KPR adalah fasilitas pembiayaan konsumen berdasarkan akad *musyarakah mutanaqisah* atau akad *murabahah*. Salah satu fitur keunggulannya berupa pembiayaan hingga jangka waktu 15 tahun, uang muka ringan minimal 10%.

Dalam perbankan syariah, pembiayaan KPR setiap bank memiliki akad yang berbeda-beda dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Demikian pula di Bank Muamalat Indonesia, produk pembiayaan Kredit Pemilikan Rumah (KPR) dibagi menjadi dua (2) macam yaitu KPR pembelian dan KPR kongsi. KPR pembelian dipergunakan untuk Pemilikan atau renovasi dan pembelian property apartemen atau rumah susun dengan menggunakan akad *murabahah*. KPR kongsi dipergunakan untuk pemilikan atau renovasi dan pembelian properti rumah tinggal dengan menggunakan akad *musyarakah mutanasiqah* tetapi dalam penerapannya menggunakan akad *ijarah mutahia bit tamlik* (IMBT).⁷ Pada pelaksanaannya nasabah menyewa rumah kepada bank dengan ketentuan dan perjanjian bahwa diakhir masa sewa rumah tersebut akan menjadi milik nasabah sepenuhnya atau

⁶Produk Bank Muamalat, <http://www.bankmuamalat.co.id>. Diakses tanggal 31/01/2015.

⁷Buku pedoman Pembiayaan consumer (KPR iB, Multiguna, Konsumer Duo) Bank Muamalat. Disampaikan pada penelitian di Bank Muamalat Capem Tulungagung.

nasabah akan melunasi porsi kepemilikan bank terhadap rumah tersebut sehingga rumah tersebut dapat dimiliki sepenuhnya oleh nasabah.

Biaya administrasi bank syariah dinilai lebih mahal dibanding biaya administrasi yang dibebankan oleh bank konvensional. Penetapan biaya merupakan keputusan kritis yang menunjang keberhasilan operasi lembaga profit maupun non profit. Biaya merupakan satu-satunya unsur bauran pemasaran yang memberikan pendapatan bagi bank. Di satu sisi, biaya yang terlalu mahal bisa meningkatkan laba jangka pendek, tetapi di sisi lain akan sulit dijangkau konsumen dan sukar bersaing dengan kompetitor.

Dalam kasus tertentu, biaya yang terlampaui mahal bisa diprotes lembaga konsumen dan bahkan mengundang campur tangan pemerintah untuk menurunkannya. Selain itu, margin laba yang besar cenderung menarik para pesaing untuk masuk ke industri yang sama. Sedangkan bila biaya terlalu murah, pangsa pasar bisa melonjak, namun margin kontribusi dan laba bersih yang diperoleh akan berkurang. Selain itu, sebagian konsumen bisa saja mempersepsikan kualitasnya jelek.

Penentuan biaya administrasi bank berdasarkan prinsip syariah juga berbeda dengan bank konvensional. Penentuan biaya dan harga yang berlaku pada bank syariah harus sesuai dengan prinsip syariah dengan dasar hukum Al-Quran dan Hadist. Dalam penentuan biaya administrasi atau mencari keuntungan bank tidak terlepas produk yang ditawarkan serta prinsip operasional yang berlaku.

Bagi perusahaan yang bergerak di bidang jasa perbankan, kepuasan nasabah adalah hal pokok yang tidak boleh diabaikan, dimana kepuasan nasabah merupakan

aspek strategis dalam memenangkan persaingan mempertahankan citra perusahaan di masyarakat luas. Kepuasan nasabah ditentukan oleh kualitas produk dan layanan yang dikehendaki nasabah, sehingga jaminan kualitas menjadi kualitas utama bagi suatu perusahaan.⁸

Kepuasan nasabah telah menjadi konsep sentral dalam teori dan praktek pemasaran, serta merupakan salah satu tujuan esensial bagi aktifitas bisnis. Kepuasan nasabah berkontribusi pada sejumlah aspek krusial, seperti terciptanya loyalitas nasabah dan meningkatkan reputasi bank. Hal ini menjadikan kepuasan nasabah menjadi penting berkaitan dengan persaingan yang makin ketat, serta tingkat kerugian dan keuntungan bank. Kepuasan nasabah dapat ditinjau dari beberapa aspek diantaranya melalui aspek produk dan biaya administrasi yang dibebankan pada nasabah.

Berdasarkan uraian diatas, maka perlu adanya penelitian faktor yang mempengaruhi kepuasan dan loyalitas nasabah dari beberapa sudut pandang. Adapun penelitian yang dilakukan penulis adalah “Pengaruh Produk Pembiayaan Kredit Pemilikan Rumah (KPR) dan Biaya Administrasi Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Muamalat Indonesia Cabang Pembantu (Capem) Tulungagung Tahun 2015”

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

⁸M. Syafe'i Antonio, *Bank Islam: Teori dan Praktik*, (Jakarta: Gema Insani Press, 2000), hlm.16

1. Apakah pembiayaan Kredit Pemilikan Rumah (KPR) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat Capem Tulungagung tahun 2015?
2. Apakah biaya Administrasi berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat Capem Tulungagung tahun 2015?
3. Apakah pembiayaan Kredit Pemilikan Rumah (KPR) dan biaya Administrasi secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat Capem Tulungagung tahun 2015?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian dalam penyusunan skripsi ini adalah :

1. Untuk mengetahui pembiayaan Kredit Pemilikan Rumah (KPR) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat Capem Tulungagung tahun 2015
2. Untuk mengetahui biaya Administrasi berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat Capem Tulungagung tahun 2015
3. Untuk mengetahui pembiayaan Kredit Pemilikan Rumah (KPR) dan biaya Administrasi secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat Capem Tulungagung tahun 2015

D. Hipotesis Penelitian

Hipotesis penelitian adalah suatu kesimpulan awal yang masih bersifat sementara. Dalam penelitian ini diduga:

1. H1 = Faktor pembiayaan Kredit Pemilikan Rumah (KPR) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Muamalat Indonesia Capem Tulungagung.

2. H2 = Faktor biaya Administrasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Muamalat Indonesia Capem Tulungagung.
3. H1 dan H2 simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Muamalat Indonesia Capem Tulungagung.

E. Kegunaan Penelitian

Dalam penelitian ini, hasil yang akan dicapai diharapkan akan membawa manfaat yang banyak, antara lain adalah sebagai berikut:

1. Secara Teori

Penelitian ini secara teoritis bahwa pembiayaan KPR dan biaya Administrasi sangat memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sehingga kedua variabel tersebut harus diterapkan secara bersamaan guna tercapai tujuan yaitu kepuasan nasabah.

2. Secara praktis

a. Bagi institusi IAIN Tulungagung (Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam)

Sebagai sumbangsih pemikiran dan informasi untuk menambah wacana keilmuan secara teori dan praktek.

b. Bagi Bank Muamalat Indonesia Capem Tulungagung

Sebagai sumbangan saran, pemikiran, informasi dan pengambilan kebijakan untuk merencanakan strategi didalam menarik dan mempertahankan nasabah sehingga nasabah akan tetap loyal.

c. Bagi peneliti selanjutnya

Hasil penelitian diharapkan dapat digunakan sebagai bahan perbandingan untuk menambah pengetahuan khususnya bagi pihak-pihak yang tertarik pada

masalah yang dibahas untuk diteliti lebih lanjut. Dan untuk melihat kemampuan yang dimiliki peneliti dengan menerapkan dan membandingkan teori yang telah didapat dibangku kuliah dengan kenyataan yang ada dilapangan.

F. Ruang Lingkup dan Pembatasan Penelitian

Untuk menghindari salah satu penafsiran dalam memahami judul penelitian tersebut, perlu kiranya untuk diberikan penjelasan mengenai ruang lingkup dan pembatasan penelitian:

1. Ruang Lingkup

Variabel yang diangkat dalam penelitian adalah variabel bebas dan variabel terikat. Variabel bebas yang digunakan dalam penelitian ini adalah pembiayaan Kredit Pemilikan Rumah (KPR) (X1), biaya Administrasi (X2). Sedangkan variabel terikat pada penelitian ini adalah kepuasan nasabah (Y).

2. Pembatasan Penelitian

Untuk menghindari meluasnya ruang lingkup bidang kajian, sekaligus untuk memperjelas kajian pembahasan, maka dalam penelitian terdapat pembatasan.

Karena keterbatasan waktu, tenaga, dan biaya maka tidak memungkinkan peneliti meneliti seluruh nasabah bank muamalat Capem Tulungagung. Oleh karena itu peneliti hanya mengambil sampel dengan menyebarkan kuesioner pada nasabah yang melakukan pembelian produk dan jasa pelayanan. Penelitian ini hanya meneliti transaksi yang dilakukan di Bank Muamalat Indonesia Capem Tulungagung.

G. Penegasan Istilah

1. Secara konseptual

- a. Pengaruh adalah daya yang ada atau timbul dari sesuatu (orang, benda dan sebagainya).⁹ Pengaruh yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah daya yang timbul antara keunggulan produk dan tariff jasa terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat Indonesia Capem Tulungagung.
- b. Produk adalah barang atau jasa yg dibuat dan ditambah gunanya atau nilainya dalam proses produksi dan menjadi hasil akhir dari proses produksi itu.¹⁰ Produk yang dimaksud dalam penelitian ini adalah produk yang ditawarkan oleh Bank Muamalat Indonesia Capem Tulungagung.
- c. Pembiayaan Kredit Pemilikan Rumah (KPR) adalah fasilitas pembiayaan konsumen berdasarkan akad *musyarakah mutanasiqah* atau akad *murabahah*.¹¹ Pembiayaan yang dimaksud adalah pembiayaan unggulan yang ditawarkan pada nasabah Bank Muamalat Indonesia Capem Tulungagung dalam bentuk Kredit Pemilikan Rumah.
- d. Biaya administrasi adalah *maintenance fee* yaitu biaya yang dibebankan secara berkala kepada pemegang rekening pada suatu bank, misalnya biaya administrasi rekening koran, iuran tahunan kartu kredit; nasabah mungkin tidak dikenai biaya tersebut jika dapat memelihara saldo minimum tertentu. Biaya administrasi yang dimaksud dalam penelitian ini adalah semua biaya transaksi

⁹Suharto, Tata Iryanto, *Kamus Bahasa Indonesia Terbaru*, (Indah: Surabaya, 1996), hlm.197

¹⁰*Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Departemen Pendidikan Nasional (Balai Pustaka: Jakarta, 2007) hlm. 896

¹¹Buku pedoman Pembiayaan consumer (KPR iB, Multiguna, Konsumer Duo) Bank Muamalat. Disampaikan pada penelitian di Bank Muamalat Capem Tulungagung.

yang ada di Bank Muamalat Indonesia Capem Tulungagung yang dibebankan kepada nasabah BMI.

- e. Kepuasan nasabah adalah Kepuasan adalah tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil yang diharapkan tercapai.¹² Kepuasan yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah rasa senang karena apa yang diharapkan dan apa yang diterima nasabah Bank Muamalat Indonesia Capem Tulungagung itu tercapai.

2. Secara Operasional

Pengaruh Produk Pembiayaan Kredit Pemilikan Rumah (KPR) dan Biaya Administrasi Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Muamalat Indonesia Cabang Pembantu (Capem) Tulungagung Tahun 2015 adalah bagaimana cara mengukur baik buruknya pemberian layanan dan jasa yang dilakukan Bank Muamalat Tulungagung terhadap nasabahnya yang sesuai dengan sistem operasional perbankan yang berlaku yang berdampak terhadap kepuasan nasabahnya.

H. Sistematika Penulisan

Sekripsi ini dibagi menjadi beberapa bab pembahasan dengan dasar pemikiran agar dapat memberikan kemudahan dalam memahami serta memberikan kedalaman mengantisipasi persoalan. Adapun orientasi keterkaitan antar bab yang satu dengan yang lain antara sebagai berikut:

¹²Suharto, Tata Iryanto, *Kamus Bahasa Indonesia Terbaru*, (Indah: Surabaya, 1996), hlm.209

- Bab I Merupakan pembahasan pendahuluan yang berisi latar belakang, penegasan istilah, identifikasi masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan dan kegunaan hasil penelitian serta sistematika penulisan.
- Bab II Pembahasan pada bab ini difokuskan pada landasan teori. Landasan teori merupakan pendapat yang didasarkan pada penelitian dan penemuan didukung oleh data dan argumentasi. Bab ini terdiri dari beberapa sub bab yaitu pembiayaan Kredit Pemilikan Rumah (KPR), biaya Administrasi dan kepuasan nasabah.
- Bab III Dalam bab ini akan diuraikan seputar metode penelitian, meliputi pola penelitian, populasi dan sample, variable penelitian, tehnik penelitian pengumpulan data, instrument pengumpulan data, tehnik pengolahan data, tehnik interpretasi data, prosedur penelitian.
- Bab IV Merupakan bab yang menguraikan latar belakang objek penelitian yakni Bank Muamlat Indonesia Capem Tulungagung, penyajian data penelitian yang telah diperoleh serta analisa data penelitian.
- Bab V Merupakan bab penutup dimana penulis menyajikan tentang kesimpulan, saran-saran dan kata penutup.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Produk Pembiayaan Kredit Pemilikan Rumah (KPR)

1. Pengertian Produk

Produk secara bahasa adalah barang atau jasa yang dibuat dan ditambah gunanya atau nilainya dalam proses produksi dan menjadi hasil akhir dari proses produksi itu.¹³

Menurut Kotler & Armstrong, produk (product) adalah segala sesuatu yang dapat ditawarkan kepasar untuk mendapatkan perhatian, dibeli, digunakan, atau dikonsumsi yang dapat memuaskan keinginan atau kebutuhan.¹⁴ Sedangkan menurut William J. Stanton, mendefinisikan produk dalam 2 (dua) pengertian dasar, yaitu:

- a. Produk dalam pengertian sempit adalah sekumpulan atribut fisik nyata (*tangible*) yang terkait dalam sebuah bentuk yang dapat didefinisikan.
- b. Produk dalam pengertian luas adalah sekumpulan atribut yang tidak nyata (*intangible*) di dalamnya sudah tercakup warna, harga, kemasan, prestive pabrik, prestive pengecer dan pelayanan dari pabrik serta pengecer yang mungkin diterima oleh pembeli sebagai sesuatu yang bisa memuaskan keinginannya.¹⁵ Produk perbankan termasuk dalam jenis produk yang tidak

¹³Kamus Besar Bahasa Indonesia, Departemen Pendidikan Nasional, ... hlm. 896

¹⁴Kotler & Armstrong, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, (Jilid 1) (Edisi 8) (Jakarta, Erlangga, 2001) hlm. 346

¹⁵Marius P Anggipora, *Dasar - Dasar Pemasaran*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 1999). hlm. 128

nyata (*intangible*) karena tidak dalam sebuah bentuk yang dapat didefinisikan bentuknya.

2. Pengertian Pembiayaan

Biaya secara bahasa adalah uang yang dikeluarkan untuk mengadakan (mendirikan atau melakukan) sesuatu berupa ongkos belanja atau pengeluaran.¹⁶

Istilah pembiayaan pada dasarnya lahir dari pengertian *I believe, I trust*, yaitu ‘saya percaya’ atau ‘saya menaruh kepercayaan’. Perkataan pembiayaan yang artinya kepercayaan (*trust*) yang berarti bank menaruh kepercayaan kepada seseorang untuk melaksanakan amanah yang diberikan oleh bank selaku *shahibul maal*. Dana tersebut harus digunakan dengan benar, adil, dan harus disertai dengan ikatan dan syarat-syarat yang jelas serta saling menguntungkan bagi kedua belah pihak.¹⁷

Pembiayaan sering digunakan untuk menunjukkan aktivitas utama lembaga keuangan syariah, karena berhubungan dengan rencana memperoleh pendapatan.

Berdasarkan UU No. 7 tahun 1992, yang dimaksud pembiayaan adalah :

“Penyediaan uang atau tagihan yang dapat dipersamakan dengan itu berdasarkan tujuan atau kesepakatan pinjam meminjam antara bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak peminjam untuk melunasi hutangnya setelah jangka waktu tertentu ditambah dengan sejumlah bunga, imbalan atau pembagian hasil”¹⁸

Hertanto Widodo menjelaskan pembiayaan Lembaga Keuangan Syariah (LKS) merupakan penyaluran dana bank kepada pihak ketiga berdasarkan

¹⁶*Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Departemen Pendidikan Nasional, ... hlm.147

¹⁷Veithzal Rivai dan Arviyan Arifin, *Islamic Banking: Sebuah Teori, Konsep dan Aplikasi*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2010), hlm.698

¹⁸Muhammad Ridwan, *Manajemen Baitul Maal Wa Tamwil (BMT)*, (Yogyakarta: UII Press, 2005), hlm.163

kesepakatan pembiayaan antara bank dengan pihak lain dengan jangka waktu tertentu dan nisbah bagi hasil yang disepakati. Pembiayaan dibedakan menjadi pembiayaan *musyarakah*, *mudarabah*, *murabahah*, *Ijarah Mutahiah Bi Tamlik (IMBT)*. Penyaluran dana dalam bentuk jual beli dengan pembayaran ditangguhkan adalah penjualan barang dari bank kepada nasabah, dengan harga ditetapkan sebesar biaya perolehan barang ditambah margin keuntungan yang disepakati untuk keuntungan bank. Bentuknya dapat berupa *bai' bitsaman ajil*, yaitu pembayaran dilakukan di akhir perjanjian.¹⁹ Pinjaman dana kepada masyarakat disebut juga pembiayaan. Pembiayaan adalah suatu fasilitas yang diberikan bank syariah kepada masyarakat yang membutuhkan untuk menggunakan dana yang telah dikumpulkan oleh bank syariah dari masyarakat yang surplus dana.²⁰

3. Kredit Pemilikan Rumah (KPR)

a. Pengertian Kredit

Istilah kredit berasal dari bahasa Latin “*credere*” yang berarti kepercayaan (“*faith*” atau “*trust*”). Dapat dikatakan dalam hubungan ini bahwa kreditur (yang memberi kredit, lazimnya bank) dalam hubungan perkreditan dengan debitur (penerima kredit) mempunyai kepercayaan bahwa debitur dapat

¹⁹Hertanto Widodo, *Panduan Praktis Operasional Baitul Mal Wat Tamwil (BMT)*, (Bandung: Mizan, 1999), hlm.83

²⁰Muhammad, *Teknik Perhitungan Bagi Hasil dan Profit Margin pada Bank Syariah*, (Yogyakarta: UII Press, 2006), hlm.7

mengembalikan (membayar kembali) kredit yang bersangkutan dalam waktu dan dengan syarat-syarat yang telah disetujui bersama.²¹

Dalam Pasal 1 Butir 11 Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan diatur mengenai pengertian kredit yaitu penyediaan uang atautagihan yang dapat dipersamakan dengan itu, berdasarkan persetujuan atau kesepakatan pinjam-meminjam antara bank dengan pihak lain yang mewajibkan pihak peminjam untuk melunasi utangnya setelah jangka waktu tertentu dengan pemberian bunga.²²

1) Prinsip - Prinsip Kredit

Dalam proses dan prosedurnya, perjanjian kredit ini dilaksanakan berdasarkan kepada prinsip-prinsip yang terdiri dari:²³

a) Prinsip kepercayaan

Maksudnya adalah debitur dapat dipercaya atas kemampuannya untuk memenuhi perikatannya.

b) Prinsip kehati-hatian (*prudent*)

Dalam berbagai pemberian kredit, bank melakukan pengawasan baik internal (dalam bank itu sendiri) maupun eksternal (pihak luar), seperti Bank Indonesia yang mengeluarkan berbagai macam ketentuan

²¹Rachmadi Usman, *Aspek-aspek Hukum Perbankan di Indonesia*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2003), hlm. 236

²²Undang-Undang No. 10 Tahun 1998, Pasal 1 angka 11.

²³Neni Sri Imaniyati, *Pengantar Hukum Perbankan Indonesia*, (Bandung: PT Refika Aditama, 2010), hlm. 143-145.

antaratlain mengenai batas maksimum pemberian kredit (*legal lending limit*).

c) Prinsip yang Menjadi Standar Pemberian Kredit

a. Prinsip 5C

Prinsip 5C ini terdiri dari *character*, *capacity*, *capital*, *collateral*, dan *condition of economy*. *Character* adalah watak atau kepribadian atau perilaku calon debitur yang harus menjadi perhatian bank sebelum perjanjian kredit ditandatangani. *Capacity* adalah kemampuan calon debitur untuk diprediksi kemampuannya untuk melunasi utangnya. *Capital* adalah permodalan dari debitur yang harus diketahui oleh kreditur karena kemampuan permodalan dan keuntungan dari debitur mempunyai korelasi langsung dengan tingkat kemampuan membayar kredit. *Collateral* atau agunan adalah jaminan debitur yang nantinya dapat dieksekusi oleh bank jika suatu kredit benar-benar dalam keadaan macet. *Condition of economy* adalah suatu kondisi perekonomian baik secara mikro maupun secara makro yang harus dianalisis sebelum kredit diberikan terutama yang berhubungan langsung dengan bisnis pihak debitur.²⁴

b. Prinsip 5P

Prinsip 5P terdiri dari *party*, *purpose*, *payment*, *profitability*, dan *protection*. *Party* atau para pihak merupakan titik sentral yang

²⁴Thamrin Abdullah dan Francis Tantri, *Bank dan Lembaga Keuangan, Ed.1-1*,(Jakarta: Rajawali Pers, 2012) hlm. 173-174

harus diperhatikan dalam setiap pemberian kredit yang dikaitkan dengan karakternya, kemampuannya, dan sebagainya. *Purpose* adalah tujuan dari pemberian kredit, apakah akan digunakan untuk hal-hal yang positif yang dapat menaikkan pendapatan perusahaan. *Payment* atau pembayaran merupakan hal penting dimana harus diperhatikan sumber pembayaran kredit dari calon debitur cukup aman dan tersedia sehingga mencukupi untuk membayar kredit. *Profitability* adalah penilaian terhadap kemampuan calon debitur untuk memperoleh keuntungan dan usahanya. *Protection* adalah perlindungan dari kelompok perusahaan atau jaminan pribadi dari pemilik perusahaan, yang mana ditujukan untuk menjaga hal-hal yang terjadi di luar prediksi semula.²⁵

c. Prinsip 3R

Prinsip 3R terdiri dari *returns*, *repayment*, dan *risk bearing ability*. *Returns* adalah hasil yang akan diperoleh oleh debitur yang artinya perolehan tersebut mencukupi untuk membayar kembali kredit beserta bunga dan ongkos-ongkos di samping membayar keperluan perusahaan lainnya. *Repayment* adalah kemampuan bayar dari pihak debitur dimana waktunya bertepatan dengan jadwal pembayaran kembali dari kredit yang diberikan itu. *Risk bearing ability* adalah kemampuan menanggung resiko dimana perlu diperhatikan

²⁵Kasmir, *Dasar-Dasar Perbankan* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2012) hlm.106

kemampuan debitur untuk menanggung resiko dalam hal-hal diluar antisipasi kedua belah pihak.²⁶

2) Jenis Kredit

Berdasarkan jangka waktu dan penggunaannya, kredit dapat digolongkan menjadi 3 (tiga) jenis, di antaranya adalah:²⁷

- a) Kredit investasi, yaitu kredit jangka menengah atau panjang yang diberikan kepada debitur untuk membiayai barang-barang modal dalam rangka rehabilitasi, modernisasi, perluasan atau pendirian proyek baru, misalnya pembelian tanah dan bangunan untuk perluasan pabrik.
- b) Kredit modal kerja, yaitu kredit modal kerja atau untuk operasional perusahaan sehari-hari yang diberikan baik dalam rupiah maupun valuta asing untuk memenuhi modal kerja yang habis dalam satu siklus usaha dengan jangka waktu maksimal 1 (satu) tahun dan dapat diperpanjang sesuai kesepakatan antara para pihak yang bersangkutan.
- c) Kredit konsumsi, yaitu kredit jangka pendek atau panjang yang diberikan kepada debitur untuk membiayai barang-barang kebutuhan atau konsumsi dalam skala kebutuhan rumah tangga yang pelunasannya dari penghasilan bulanan debitur. Dengan perkataan lain kredit konsumsi merupakan kredit untuk tujuan non bisnis, seperti kredit pemilikan rumah.

²⁶Firdaus dan Ariyanti, *Manajemen Perkreditan Bank Umum: Teori, Masalah, Kebijakan dan Aplikasi Lengkap dengan Analisis Kredit*, (Bandung: Alfabeta, 2009) hlm. 89-90

²⁷Chatamarrasjid, *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*, (Jakarta: Prenada Media Group, 2006), hlm. 57.

b. Perjanjian Kredit Pemilikan Rumah (KPR)

Kredit Pemilikan Rumah adalah suatu fasilitas kredit yang diberikan oleh perbankan kepada para debitur perorangan yang akan membeli atau memperbaiki rumah.²⁸ Pembelian rumah tersebut dilakukan atas rumah yang berada di atas sebuah lahan tanah dengan jaminan sertifikat kepemilikan atas rumah dan lahan itu sendiri.

Bank Indonesia memberikan definisi Kredit Pemilikan Rumah yang merupakan suatu kredit konsumsi untuk kepemilikan rumah tinggal berupa rumah tapak atau rumah susun atau apartemen (tidak termasuk rumah kantor atau rumah toko) dengan agunan berupa rumah tinggal yang diberikan bank kepada debitur perorangan dengan jumlah maksimum pinjaman yang ditetapkan berdasarkan nilai agunan.²⁹

Selain dari pada itu, fasilitas KPR akan mengenakan beberapa jenis biaya kepada debitur, seperti di antaranya biaya *appraisal* (biaya taksiran harga), biaya notaris, provisi bank, biaya asuransi kebakaran, serta biaya premi asuransi jiwa selama masa kredit. Provisi bank adalah sejumlah biaya (uang) yang wajib dibayarkan oleh debitur kepada bank sebagai balas jasa atas pemberian kredit.³⁰

²⁸Bank Indonesia dalam artikel “*Memiliki Rumah Sendiri dengan KPR*”, <http://www.bi.go.id/NR/rdonlyres/48E94639-BE6B-4AE5-87BD-6E796F847705/1479/MemilikiRumahSendiridenganKPR.pdf>, diakses tanggal 02 April 2015.

²⁹Lampiran Surat Edaran Nomor 12/38/DPNP tanggal 31 Desember 2010 dalam http://m.bi.go.id/NR/rdonlyres/157CD53D-53BD-49CC-BEB4827049BA0570/22290/lampiran_se_123_811.pdf, diakses tanggal 02 April 2015.

³⁰Ady Imam Taufik, *Agar KPR Langsung Disetujui Bank: Bagaimana Caranya?*, (Jakarta: Media Pressindo, 2011), hlm. 61.

1) Jenis KPR

Terdapat 2 (dua) jenis KPR yang dikenal di Indonesia, yakni diantaranya:³¹

- a) KPR Subsidi, yaitu suatu kredit yang diperuntukkan kepada masyarakat berpenghasilan menengah ke bawah dalam rangka memenuhi kebutuhan perumahan atau perbaikan rumah yang telah dimilikinya. Bentuk subsidi yang diberikan berupa subsidi yang meringankan kredit dan subsidi yang menambah dana pemilikan atau perbaikan rumah. Kredit subsidi ini diatur tersendiri oleh Pemerintah, sehingga tidak setiap masyarakat yang mengajukan kredit dapat diberikan fasilitas ini. Secara umum batasan yang ditetapkan oleh Pemerintah dalam memberikan subsidi adalah penghasilan pemohon dan maksimum kredit yang diberikan.
- b) KPR Non Subsidi, yaitu suatu KPR yang diperuntukkan bagi seluruh masyarakat. Ketentuan KPR ditetapkan oleh bank, sehingga penentuan besarnya kredit maupun suku bunga dilakukan sesuai kebijakan bank yang bersangkutan.

2) Syarat dan Ketentuan KPR

Dalam hal permohonan pengajuan KPR, tentunya bank tidak serta-merta memberikan kredit kepada setiap pemohon. Pihak bank memiliki penilaian tersendiri terhadap debitur yang dianggap layak mendapatkan

³¹Bank Indonesia dalam artikel “*Memiliki Rumah Sendiri dengan KPR*”, [http://www.bi.go.id/NR/rdonlyres/48E94639-BE6B-4AE5-87BD6E796F847705/1479/MemilikiRumahSendiri denganKPR.pdf](http://www.bi.go.id/NR/rdonlyres/48E94639-BE6B-4AE5-87BD6E796F847705/1479/MemilikiRumahSendiri%20denganKPR.pdf), hlm. 1.

bantuan pembayaran KPR dari bank. Sebagaimana telah disebutkan sebelumnya, penilaian tersebut dikenal dengan sebutan 5C yakni *Character*, *Capacity*, *Capital*, *Collateral*, dan *Condition of Economy* dengan penjelasan sebagai berikut:³²

- a) *Character*, dalam hal ini bank bertugas untuk menganalisis identitas pemohon yang mengajukan KPR. Bank melihat data-data yang ada untuk memudahkan pihak bank dalam melakukan cek validasi identitas pemohon KPR serta untuk mencari tahu watak dari calon debitur atau pemohon KPR, baik itu perseorangan atau yang berkeluarga.
- b) *Capacity*, berkaitan dengan kemampuan seseorang untuk mengembalikan pinjaman. Dalam hal ini, bank akan melihat dan menilai debiturnya dari lampiran slip gaji atau surat keterangan gaji yang diterima dari pemohon. Pada saat peminjaman untuk KPR, setidaknya pemohon harus bias menyisihkan 30-40% dari pendapatan pemohon guna pembayaran cicilan.
- c) *Capital*, yakni modal usaha dari pemohon yang harus diketahui oleh pihak bank.
- d) *Collateral*, atau yang biasa disebut agunan merupakan jaminan tambahan yang diserahkan oleh debitur debitur kepada bank dalam rangka pemberian fasilitas kredit. Agunan ini diberikan sebagai langkah antisipasi jika seandainya debitur tidak dapat mengembalikan pinjamannya dalam jangka waktu yang disepakati oleh kedua belah pihak.

³²Ady Imam Taufik *Agar KPR Langsung Disetujui Bank: Bagaimana Caranya?*, ...hlm.58-61

Nilai agunan sangat penting sebagai indikator dikembalikannya pembayaran jika terjadi kegagalan pembayaran fasilitas KPR.

- e) *Condition of economy*, dimana bank berhak untuk mengetahui prospek usaha yang sedang dilakukan oleh calon debitur. Dalam hal calon debitur memiliki suatu pekerjaan, maka harus dilihat kedepannya bahwa apakah ia dapat terus mampu untuk menutupi angsuran setiap bulannya.

4. Penerapan Pembiayaan KPR

a. Prinsip syariah

Prinsip Syariah adalah prinsip hukum Islam dalam kegiatan perbankan (penyimpanan dana dan pembiayaan kegiatan usaha atau kegiatan lainnya) berdasarkan fatwa Dewan Syariah Nasional (DSN) yang memiliki wewenang dalam penetapan fatwa dibidang Syariah.

1) Akad Pembiayaan KPR

Akad pembiayaan KPR di Bank Muamalat menggunakan 2 akad, yang pertama menggunakan akad *murabahah*, kedua menggunakan akad *musyarakah mutanaqisah* akan tetapi pada penerapannya menggunakan akad *ijarah muntahiyah bittamlik* (IMBT).

a) Akad Murabahah

(1) Pengertian *Murabahah*

Murabahah merupakan produk pembiayaan perbankan syariah yang dilakukan dengan mengambil bentuk transaksi jual-beli (*bai'* atau *sale*). Perlu ditekankan bahwa *murabahah* ini bukanlah merupakan transaksi jual-beli biasa sebagaimana yang kita kenal di

dalam bisnis perdagangan di luar perbankan syariah. Pada perjanjian *murabahah*, bank membiayai pembelian barang atau asset yang dibutuhkan oleh debiturnya dengan membeli terlebih dahulu barang itu dari pemasok barang dan setelah kepemilikan barang itu secara yuridis berada di tangan bank, kemudian bank tersebut menjualnya kepada debitur dengan menambahkan suatu *mark-up/margin* atau keuntungan dimana debitur harus diberitahu oleh bank berapa harga beli bank dari pemasok dan menyepakati berapa besar *mark-up/margin* yang ditambahkan ke atas harga beli bank tersebut. Dengan kata lain, penjualan barang oleh bank kepada debitur dilakukan atas dasar *cost-plus profit*.³³

Undang-Undang No. 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah memberikan definisi tentang Akad *Murabahah* dalam Penjelasan Pasal 19 ayat (1) huruf d, yakni “Akad *murabahah* adalah akad pembiayaan suatu barang dengan menegaskan harga belinya kepada pembeli dan pembeli membayarnya dengan harga yang lebih sebagai keuntungan yang disepakati.”³⁴

Dalam pembiayaan *murabahah*, barang yang dibutuhkan oleh debitur dan tambahan biaya yang menjadi imbalan bagi bank didasarkan pada hasil perundingan antara bank dan debitur di awal

³³Sutan Remy Sjahdeini (c), *Perbankan Syariah Produk-Produk dan Aspek Hukumnya*, (Jakarta: PT Jayakarta Agung Offset, 2010), hlm. 178.

³⁴Undang-Undang No. 21 Tahun 2008, Pasal 19 ayat (1) huruf d.

perjanjian.³⁵ Penjual harus memberitahukan kepada pembeli mengenai harga pokok objek penjualannya, sehingga penjual dan pembelinya dapat melakukan negosiasi (tawar-menawar) harga jualnya.³⁶

Dalam sistem pembiayaan *murabahah*, keseluruhan harga barang dibayar oleh pembeli (debitur) dengan cara mencicil. Setelah cicilan-cicilan tersebut telah lunas dibayar, maka secara langsung kepemilikan dari aset tersebut dialihkan dari bank kepada debitur. Jadi dapat dikatakan bahwa barang yang dibeli berfungsi sebagai agunan sampai seluruh biaya dilunasi. Di samping itu, bank juga diperkenankan pula meminta agunan tambahan dari debitur yang bersangkutan.³⁷

(2) Rukun dan Syarat Pembiayaan Murabahah

Rukun dalam transaksi pembiayaan *murabahah* dapat dijelaskan sebagai berikut:

(a) Para pihak

Para pihak dalam suatu transaksi *murabahah* adalah penjual (*bai'*) dan pembeli (*musytari*). Penjual yang dimaksudkan dalam hal ini adalah Lembaga Keuangan Islam (LKI), dapat berupa Bank Umum Syariah (BUS), Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS),

³⁵Sultan Remi Syahdeni (c), *Perbankan Syariah Produk-Produk dan Aspek Hukumnya*, ... hlm. 64

³⁶Achmad Gozali, *Serba-serbi Kredit Syariah: Jangan Ada Bunga di Antara Kita*, (Jakarta: Elex Media Komputindo, 2005), hlm. 29.

³⁷Sutan Remy Sjahdeini (c), *Perbankan Syariah Produk-Produk dan Aspek Hukumnya*, ... hlm.65

ataupun Baitul wa Tamwil (BMT) yang disebut juga dengan istilah Koperasi Jasa Keuangan Syariah (KJKS).³⁸ Sedangkan yang dimaksud dengan pembeli adalah debitur, baik sebagai pembeli akhir ataupun sebagai pedagang. Para pihak yang berakad dipersyaratkan haruslah cakap menurut hukum. Dalam pengertian hukum syara' harus sudah baligh dan dalam kaitannya dengan hukum perdata minimal harus berusia 21 tahun atau orang yang sudah (pernah) menikah.³⁹ Para pihak yang melakukan transaksi *murabahah* haruslah orang-orang yang memenuhi kualifikasi untuk dapat membuat suatu perjanjian.⁴⁰

(b) Barang yang menjadi objek jual-beli (*mabi'*)

Barang yang menjadi objek jual-beli dipersyaratkan harus jelas baik dari segi sifat, jumlah, maupun jenis yang akan diperjual belikan termasuk *halalan thoyiban* (tidak tergolong barang yang haram atau yang mendatangkan mudharat). Barang tersebut harus sudah menjadi hak milik penjual dan berada dalam penguasaan penjual.⁴¹ Barang yang harus diserahkan ketika jual-beli terjadi tidak harus sudah secara fisik berada di tangan bank (sudah *in physical possession*) tetapi cukuplah apabila barang tersebut sudah

³⁸Sugeng Widodo, *Seluk Beluk Jual-beli Murabahah Perspektif Aplikatif*, (Yogyakarta: Penerbit Buku Akuntansi, 2010), hal. 25.

³⁹*Ibid.* Sugeng Widodo..... 25

⁴⁰Sutan Remy Sjahdeini, *Perbankan Syariah Produk-Produk dan Aspek Hukumnya*...hlm. 188

⁴¹Sugeng Widodo, *Seluk Beluk Jual-beli Murabahah Perspektif Aplikatif*,...hlm. 25.

secara konstruktif (sudah *in constructive possession*) berada dalam kekuasaan bank.⁴²

Menurut Sutan Remy Sjahdeini, barang diperbolehkan belum ada pada saat dilakukannya penandatanganan akad *murabahah*, namun ketika diperjanjikannya penyerahan barang telah tiba sebagaimana ditentukan di dalam akad, maka barang tersebut haruslah ada.⁴³ Apabila ketika dilakukan penyerahan (*delivery*) barang itu debitur mendapati bahwa barang yang diserahkan itu tidak sesuai dengan spesifikasi barang yang telah disepakati sebelumnya, debitur berhak menolak untuk menerima barang tersebut dan tidak diwajibkan untuk membayar harga barang tersebut.⁴⁴

(c) Harga barang (*tsaman*)

Mengenai harga barang, mata uang yang digunakan, keuntungan, serta cara pembayarannya (tunai atau kredit) harus disebutkan secara jelas jumlahnya. Untuk cara pembayaran kredit, maka harus jelas waktu berapa lamanya dan kapan akan dibayar. Dalam konteks pembiayaan, harga jual barang adalah batas maksimal pembiayaan yang disebut plafon atau limit.⁴⁵ Apabila harga tidak dapat dipastikan, maka transaksi jual-beli tersebut tidak

⁴²Sutan Remy Sjahdeini, *Perbankan Syariah Produk-Produk dan Aspek Hukumnya...*hlm. 194

⁴³*Ibid.*Sutan Remy Sjahdeini...hlm.192

⁴⁴*Ibid.* hlm...193

⁴⁵Sugeng Widodo, *Seluk Beluk Jual-beli Murabahah Perspektif Aplikatif, ...*hlm. 26

dapat dikatakan sebagai *bai' murabahah* tetapi *bai' musawamah* (*bargaining*) dan jual-beli tersebut menjadi batal.⁴⁶

Sama seperti pembelian rumah pada umumnya, dalam *murabahah* tentunya terdapat juga biaya tambahan seperti biaya notaris, bea balik nama, Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan (BPHTB), penilaian/appraisal, provisi, administrasi, dan sebagainya tergantung kepada kebijakan bank dan developer (*developer*). Biasanya dalam hal menegaskan komitmen konsumen, bank juga meminta debitur untuk membayar uang muka atau *down payment* di awal.⁴⁷

(d) Kontrak/akad (*Sighat/Ijab Qabul*)

Kontrak/ perjanjian dibuat oleh para pihak secara tertulis baik dibawah tangan maupun di hadapan notaris. Perjanjian di hadapan notaries (perjanjian notarial) adalah perjanjian otentik yang keabsahannya lebih kuat dibandingkan dengan perjanjian dibawah tangan karena tidak memerlukan pembuktian lagi dalam hal adanya suatu gugatan.⁴⁸ Sebelum kedua belah pihak menandatangani akad *murabahah*, syarat dan ketentuan yang berlaku bagi transaksi *murabahah* serta *margin/mark-up* wajib dirundingkan dan ditentukan di muka oleh bank dan debitur.⁴⁹

⁴⁶Sutan Remy Sjahdeini, *Perbankan Syariah Produk-Produk dan Aspek Hukumnya...*hlm.194

⁴⁷Achmad Gozali, *Serba-serbi Kredit Syariah: Jangan Ada Bunga di Antara Kita...*hlm.30

⁴⁸Sugeng Widodo, *Seluk Beluk Jual-beli Murabahah Perspektif Aplikatif, ...*hal. 26

⁴⁹Sutan Remy Sjahdeini, *Perbankan Syariah Produk-Produk dan Aspek Hukumnya...*hal. 188

(3) Tahapan dan Proses Transaksi Murabahah

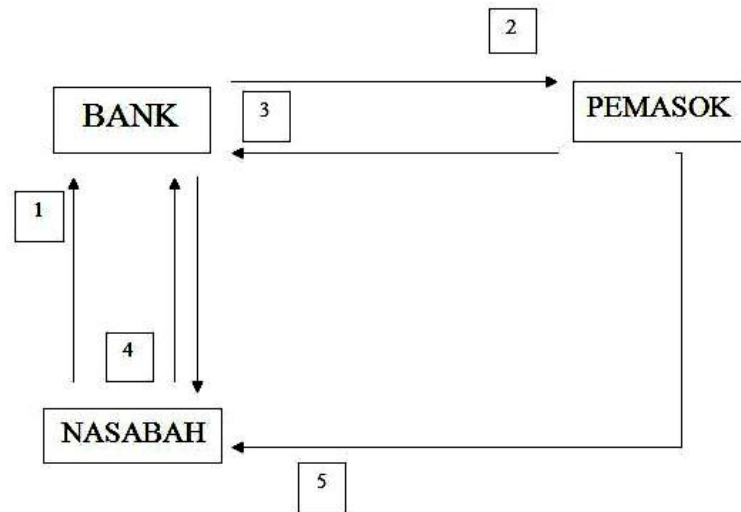
Dalam proses transaksi *murabahah*, terdapat tahapan-tahapan yang harus ditempuh agar fasilitas pembiayaan murabahah menjadi sah. Tahap-tahap yang harus ditempuh oleh bank-bank syariah di Indonesia adalah sebagai berikut:⁵⁰

- (a) Pengajuan permohonan oleh debitur kepada bank untuk memperoleh fasilitas pembiayaan *murabahah*. Dalam permohonan tersebut, debitur harus menegaskan barang apa yang dipesan, kemudian bank mengeluarkan Surat Keputusan Persetujuan Fasilitas atas persetujuan permohonan tersebut.
- (b) Sebelum akad *murabahah* ditandatangani oleh bank dan debitur, kedua belah pihak harus menyepakati
 - a. spesifikasi barang secara rinci,
 - b. harga beli barang oleh bank dari pemasok yang nantinya harus dibayar oleh debitur sebagai harga beli debitur kepada bank ditambah dengan *margin/mark-up*,
 - c. jumlah *margin/mark-up* yang ditambahkan di atas harga beli barang oleh bank yang merupakan keuntungan bagi bank,
 - d. jangka waktu pelunasan seluruh harga barang (harga pembelian bank ditambah *margin/mark-up*) yang wajib dipenuhi oleh debitur kepada bank,

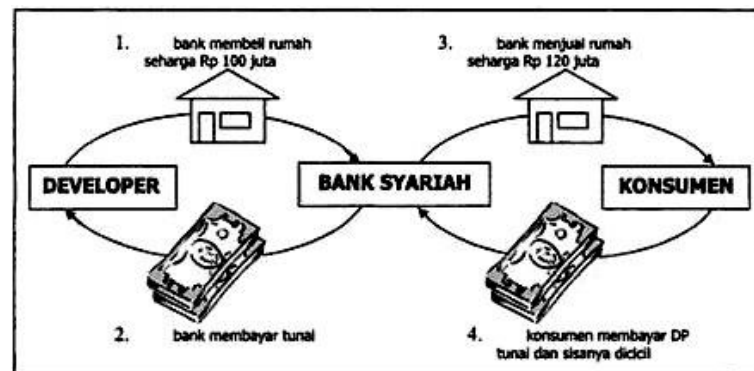
⁵⁰*Ibid.* Sultan Remi Syahdeni..... 207-209

- e. jadwal penyicilan oleh debitur atas harga barang yang dibelinya kepada bank dan jumlah cicilan untuk setiap tahap pelunasan,
 - f. saat penyerahan barang secara fisik oleh bank kepada debitur,
 - g. dan hal-hal lain yang merupakan persyaratan bank yang ditentukan secara kasus per kasus (*case by case*)
- (c) Setelah semua kesepakatan telah disepakati, maka bank akan mengeluarkan Surat Keputusan Persetujuan Fasilitas *Murabahah* yang dikirimkan kepada debitur. Dalam hal debitur berpendapat bahwa di dalam surat tersebut berbeda dengan apa yang disepakati, maka debitur dapat mengajukan keberatan dan kembali memasuki perundingan.
- (d) Dibuat akad *murabahah* antara bank dan debitur yang dapat dibuat dibawah tangan atau dalam bentuk akta yang dibuat oleh notaris.
- (e) Bersamaan atau setelah ditandatanganinya akad *murabahah*, maka dapat pula dibuat dan ditandatangani ‘perjanjian pemberian kuasa’ antara bank dan debitur yang berisi pemberian kuasa oleh bank kepada debitur untuk membeli barang/barang-barang tertentu yang diinginkan oleh debitur terkait dengan permohonan fasilitas kredit *murabahah* tersebut. Pemberian kuasa tersebut dapat diperjanjikan sekaligus di dalam akad *murabahah*. Apabila bank membeli langsung barang tersebut dari pemasok, maka perjanjian pemberian kuasa tersebut tidak diperlukan.

- (f) Apabila bank syariah tidak bersedia atau bermaksud memberi kuasa kepada debitur untuk membeli sendiri barang yang diperlukannya, maka bank syariah dapat memberi kuasa tersebut kepada pemasok yang bersangkutan.
- (g) Debitur memberi tahu kepada bank bahwa debitur telah membeli barang dengan menyebutkan spesifikasinya dan harga belinya. Apabila pada akhirnya debitur terpaksa untuk membeli barang yang harganya lebih tinggi dengan harga yang telah disepakati oleh bank dan debitur, maka debitur harus menegaskan bahwa debitur bersedia untuk membeli barang tersebut sesuai dengan harga yang terjadi. Apabila kelebihan harga tersebut mengakibatkan jumlah fasilitas *murabahah* menjadi tidak sesuai dengan akad *murabahah*, maka bank bila setuju dapat menambah jumlah fasilitas tersebut atau debitur yang akan memikul sendiri kekurangan dan fasilitas tersebut.
- (h) Bila harga barang tersebut sudah saatnya dibayar kepada pemasok, debitur memberitahukan kepada bank untuk membayar harga tersebut langsung kepada pemasok barang.
- (i) Dilaksanakannya jual-beli barang tersebut dari bank kepada debitur dan terjadinya peralihan hak kepemilikan atas barang itu dari bank kepada debitur, sebagaimana dalam peraturan perundang-undangan yang mengatur mengenai peralihan kepemilikan untuk barang tersebut.



Skema 1.1 Skema Proses Transaksi Murabahah ⁵¹



Skema 1.2 Skema Transaksi Murabahah Rumah ⁵²

b) Musyarakah Mutanaqishah

Musyarakah mutanaqishah merupakan produk turunan dari akad musyarakah, yang merupakan bentuk akad kerjasama antara dua pihak atau lebih. Secara tata bahasa arti dari musyarakah adalah syirkah yang berasal dari kata syaraka-yusyriku-syarkan-syarikan-syirkatan (syirkah),

⁵¹*Ibid.* Sultan Remi Syahdeni.....181

⁵²Achmad Gozali, *Serba-serbi Kredit Syariah: Jangan Ada Bunga di Antara Kita*,... hal.30

yang berarti kerjasama, perusahaan atau kelompok/ kumpulan. Musyarakah atau syirkah adalah merupakan kerjasama antara modal dan keuntungan. Sementara mutanaqishah berasal dari kata yatanaqishu-tanaqish-tanaqishan-mutanaqishun yang berarti mengurangi secara bertahap.

Konsep akad musyarakah mutanaqishah dijadikan sebuah konsep dalam pembiayaan perbankan syariah dimana merupakan kerjasama antara bank syariah dengan nasabah untuk pengadaan atau pembelian suatu barang (benda). Dimana asset barang tersebut jadi milik bersama. Adapun besaran kepemilikan dapat ditentukan sesuai dengan sejumlah modal atau dana yang disertakan dalam kontrak kerjasama tersebut. Selanjutnya pihak nasabah akan membayar (mengangsur) sejumlah modal (dana) yang dimiliki oleh bank syariah.

Perpindahan kepemilikan dari porsi bank syariah kepada nasabah seiring dengan bertambahnya jumlah modal nasabah dari penambahan angsuran yang dilakukan nasabah hingga angsuran berakhir, berarti kepemilikan suatu barang atau benda tersebut sepenuhnya menjadi milik nasabah. Penurunan porsi kepemilikan bank syariah terhadap barang atau benda berkurang secara proporsional sesuai dengan besarnya angsuran. Selain sejumlah angsuran yang harus dilakukan nasabah untuk mengambil alih kepemilikan, nasabah harus membayar sejumlah sewa kepada bank syariah hingga berakhirnya batas kepemilikan bank syariah. Pembayaran sewa dilakukan bersamaan dengan pembayaran angsuran.

(1) Ketentuan pokok musyarakah mutanaqishah

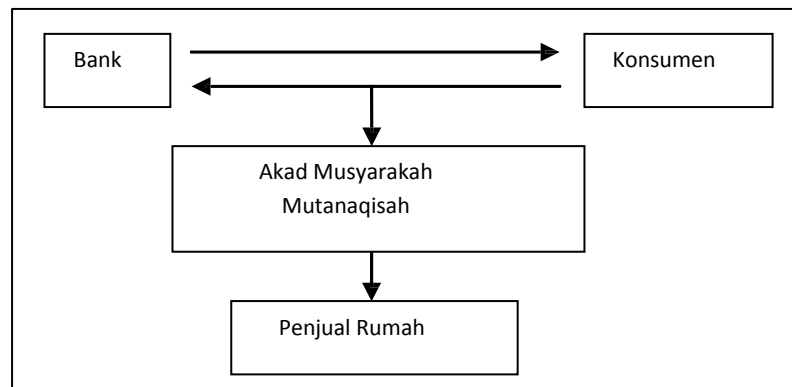
Dalam akad ini terdapat unsur kerjasama (syirkah) dan unsur sewa (ijarah). Kerjasama dilakukan dalam hal penyertaan modal atau dana dan kerjasama kepemilikan. Sementara sewa merupakan kompensasi yang diberikan salah satu pihak kepada pihak lain. Ketentuan pokok yang terdapat dalam musyarakah mutanaqishah merupakan ketentuan pokok kedua unsur tersebut. Maka syarat dari pelaksanaan akad syirkah adalah *pertama*, masing-masing pihak harus menunjukkan kesepakatan dan kerelaan untuk saling bekerjasama, *kedua*, antar pihak harus saling memberikan rasa percaya dengan yang lain, dan *ketiga*, dalam pencampuran pokok modal merupakan pencampuran hak masing-masing dalam kepemilikan obyek akad tersebut.

Kemudian berkaitan dengan unsur sewa, ketentuan pokoknya meliputi; penyewa (musta'jir) dan yang menyewakan (mu'jir), shighat (ucapan kesepakatan), ujah (fee), dan barang/benda yang disewakan yang menjadi obyek akad sewa. Besaran sewa harus jelas dan dapat diketahui kedua pihak. Dalam syirkah mutanaqishah harus jelas besaran angsuran dan besaran sewa yang harus dibayar nasabah. Dan ketentuan batasan waktu pembayaran menjadi syarat yang harus diketahui kedua belah pihak. Harga sewa, besarkecilnya harga sewa, dapat berubah sesuai kesepakatan. Dalam kurun waktu tertentu besarkecilnya sewa dapat dilakukan kesepakatan ulang ketentuan-ketentuan

inilah yang ada pada musyarakah mutanaqishah yang selama ini di praktekkan di perbankan syariah.⁵³

Skema pembiayaan untuk akad musyarakah mutanaqishah ini berupa kemitraan antara bank dan konsumen yang sama-sama memiliki kepemilikan didalam rumah yang ingin dimiliki oleh konsumen. Berikut ini sekema musyarakah mutanaqishah:

Gambar2.3
Skema Pembiayaan Rumah dengan akad *Musyarakah Mutanaqishah*



Sumber: Rhesa Yogaswara, 2010

Tahapan dari skema yang digambarkan di atas adalah sebagai berikut:

1. Konsumen melakukan identifikasi serta memilih rumah yang diinginkan.
2. Konsumen bersama-sama dengan bank melakukan kerjasama kemitraan kepemilikan rumah sehingga bank dan konsumen sama-sama memiliki rumah sesuai dengan proporsi investasi yang

⁵³Huda Saleh, *Musyarakah Mutanaqishah*, <http://ekonomisyariah.info/blog/2013/09/24/musyarakah-mutanaqishah-di-pembiayaan-perbankan-syariah/>. Diakses tgl. 18/05/2015

dikeluarkan.

3. Konsumen membayar biaya sewa per bulan dan dibayarkan ke bank sesuai dengan proporsi kepemilikan.
4. Konsumen pun melakukan pembayaran kepada bank atas kepemilikan rumah yang masih dimiliki oleh bank.

Dari tahapan-tahapan tersebut, terdapat dua kontrak perjanjian yang harus dilakukan agar akad *musyarakah mutanaqishah* ini dapat berjalan. Perjanjian pertama adalah perjanjian kemitraan antara bank dengan konsumen, untuk bersama-sama memiliki sebuah rumah. Dan secara bertahap, konsumen akan membayarkan.

c) Ijarah Muntahiyah Bittamlik

(1) Pengertian Ijarah Muntahiyah Bittamlik

Ijarah muntahiyah bittamlik adalah sebuah istilah modern yang tidak terdapat dikalangan fuqaha terdahulu. Istilah ini tersusun dari dua kata.

(a) At-tajiir/ al ijarah (sewa)

At tajiir menurut bahasa diambil dari kata *al-ajr* yaitu imbalan atas sebuah pekerjaan, dan juga dimaksudkan dengan pahala. Adapun *al ijarah* nama untuk upah yaitu sesuatu yang diberikan berupa upah terhadap pekerjaan.

(b) At-tamlik (kepemilikan)

Secara bahasa berarti menjadikan orang lain memiliki sewa. Dan *at tamlik* biasa berupa kepemilikan terhadap benda, kepemilikan terhadap manfaat, bias dengan ganti atau tidak.

Dari kedua definisi diatas maka dapat disimpulkan bahwa definisi *ijarah muntahiyah bittamlik* (IMBT) adalah kepemilikan suatu manfaat atau jasa berupa barang yang jelas dalam tempo waktu yang jelas diikuti dengan adanya pemberian kepemilikan suatu barang yang bersifat khusus dengan adanya ganti yang jelas.⁵⁴

Ijarah muntahiyah bittamlik adalah akad sewa menyewa antara pemilik objek sewa dan penyewa untuk mendapatkan imbalan atas objek sewa yang disewakannya dengan opsi perpindahan hal milik objek sewa pada saat tertentu sesuai akad sewa.⁵⁵

(2) Dasar Hukum Ijarah Muntahiyah Bittamlik

(a) Al Quran Az Zukhruf: 32

(b) Fatwa Dewan Syariah Nasional No.27/DSN-MUI/III/2002, tentang Al Ijarah Al Muntahiyah Bi Al Tamlik.

(c) PBI 7/46/PBI/2005 tanggal 14 November 2005 tentang Akad Penghimpunan dan Penyaluran Dana Bagi Bank yang Menyalurkan Kegiatan Usaha Berdasarkan Prinsip Syariah

(3) Rukun dan Syarat IMBT

Menurut ulama Hanafiyah, rukun *ijarah* itu terdiri dari *ijab*

⁵⁴Mukhammad Syafi'I Antonio, *Bank Syariah: Dari Teori ke Praktek*, (Jakarta: Gema Insani, 2001), hlm. 117-118

⁵⁵Hasbi Ramli, *Teori Dasar Akuntanssi Syariah*, (Jakarta: Renaisan 2005), hlm. 63.

(ungkapan menyewakan) dan *qabul* (persetujuan terhadap sewa-menyewa).⁵⁶ Akan tetapi jumhur ulama mengatakan bahwa rukun *ijarah* ada empat yaitu :

- (a) Orang yang berakad penyewa dan yang menyewakan
- (b) Sighat akad (*ijab* dan *qabul*)
- (c) Manfaat
- (d) Upah⁵⁷

Fatwa DSN No.27/DSN-MUI/III/2002, tentang syarat ketentuan tentang Ijarah Muntahiyah Bittamlik, yaitu:⁵⁸

- (a) Pihak yang melakukan *ijarah muntahiyah bittamlik* harus melakukan akad *ijarah* terlebih dahulu, akad pemindahan kepemilikan baik dengan jual beli atau pemberian hanya dapat dilakukan setelah masa *ijarah* selesai.
- (b) Janji pemindahan kepemilikan yang disepakati diawal akad *ijarah* adalah *wa'ad*, yang hukumnya tidak mengikat. Apabila janji itu ingin dilaksanakan, maka harus ada akad pemindahan kepemilikan yang dilakukan setelah masa *ijarah* selesai.

Menurut peraturan bank Indonesia kegiatan penyaluran dana dalam bentuk pembiayaan berdasarkan *ijarah muntahiyah bittamlik* berlaku pula persyaratan sebagai berikut:

⁵⁶Ah. Azharudin Lathif, *Fiqh Muamalat*, cet- ke-1, (Jakarta: UIN Jakarta Press, 2005), hlm.122

⁵⁷Wahbah al-Zuhaily, *Al-Fiqh Al-Islami Wa Adilutuhu*, (Damasqus: Daar al-Fikr, 1979) Cet. Ke-3, juz 4, hlm. 731.

⁵⁸Tim Penulis Dewan Syariah Nasional, *Himpunan Fatwa Dewan Syariah Nasional*, h.164

- (a) IMBT harus disepakati ketika akad *ijarah* ditandatangani dan kesepakatan tersebut wajib diumumkan dalam *ijarah* yang dimaksud.
- (b) Pelaksanaan *ijarah muntahiyah bittamlik* kepada penyewa hanya dapat dilakukan setelah akad *ijarah* dipenuhi
- (c) Bank wajib mengalihkan kepemilikan barang sewa kepada nasabah berdasarkan *ba'i/hibah* pada akhir periode perjanjian sewa
- (d) Pengalihan kepemilikan barang atau sewa kepada penyewa dituangkan dalam akad tersendiri setelah masa *ijarah* selesai.⁵⁹

b. Prinsip Ekonomi

1) Jangka Waktu Pembiayaan

KPR bank Muamalat memiliki jangka waktu pengembalian hingga 15 tahun, kecuali untuk keperluan renovasi yang hanya 5 tahun. Kebijakan ini diharapkan mampu memberikan pilihan bagi masyarakat dalam pembayaran angsuran rumah. Keunggulan lain adalah nilai angsuran yang tidak fluktuatif, serta tidak adanya penalti bagi nasabah yang mengajukan muqashah (pelunasan lebih awal). Bank syariah tidak memberlakukan system penalti karena harga KPR sudah ditetapkan sejak awal.

2) Margin Tetap (*Fix Rate*)

Skema KPR syariah member kepastian jumlah angsuran yang harus dibayarkan oleh nasabah setiap bulannya. Cicilannya berdasarkan prinsip jual beli, harga jual rumah ditetapkan diawal ketika nasabah menandatangani perjanjian pembiayaan jual beli rumah. Nasabah tidak akan

⁵⁹ Peraturan Bank Indonesia Nomor : 7/46/PBI/2005, Bab II Paragraph 3 pasal 16, hlm. 19-20

dipusingkan dengan adanya pengaruh gejolak ekonomi naik turun suku bunga Bank Indonesia atau BI rate.⁶⁰

B. Biaya Administrasi

1. Pengertian Biaya Administrasi

Biaya Administrasi adalah *maintenance fee* yaitu biaya yang dibebankan secara berkala kepada pemegang rekening pada suatu bank, misalnya biaya administrasi rekening koran, iuran tahunan kartu kredit; nasabah mungkin tidak dikenai biaya tersebut jika dapat memelihara saldo minimum tertentu.⁶¹

Biaya dalam bahasa Inggris disebut *cost* diserap menjadi “kos”. Dalam PSAK (Pernyataan Standar Akuntansi Keuangan) yang diterbitkan IAI (Ikatan Akuntansi Indonesia) menerjemahkan istilah *cost* tidak konsisten, kadang diterjemahkan “biaya”, kadang “harga pokok”, dan kadang “harga perolehan”.⁶²

Supriyono mengungkapkan dalam akuntansi keuangan, istilah biaya didefinisikan sebagai pengorbanan ekonomis yang dibuat untuk memperoleh barang atau jasa. Dengan kata lain, biaya adalah harga perolehan barang atau jasa yang diperlukan oleh organisasi yang besarnya diukur dalam satuan moneter yang jumlahnya dipengaruhi oleh transaksi dalam rangka pemilikan barang dan jasa tersebut.⁶³

Pengertian administrasi dapat dibedakan menjadi 2 pengertian yaitu :

⁶⁰Buku pedoman Pembiayaan consumer (KPR iB, Multiguna, Konsumer Duo) Bank Muamalat. Disampaikan pada penelitian di Bank Muamalat Capem Tulungagung.

⁶¹*Biaya Administrasi*, http://www.mediabpr.com/kamus-bisnis-bank/biaya_administrasi.aspx. diakses pada tanggal 20/20/2015

⁶²Sri Hanggana INC, Modul Akuntansi Biaya, FE UNS, 2007, hlm.1-2

⁶³Supriyono, Akuntansi Manajemen 1: *Konsep Dasar Akuntansi dan Proses Perencanaan*, (Yogyakarta: BPFE, 1999) hlm.185.

a. Administrasi dalam arti sempit

Menurut *Soewarno Handyaningrat* mengatakan “*administrasi secara sempit berasal dari kata administratie (bahasa Belanda) yaitu meliputi kegiatan catat-mencatat, surat-menyurat, pembukuan ringan, keti-mengetik, agenda dan sebagainya yang bersifat teknis ketatausahaan*”. Dari definisi tersebut dapat disimpulkan administrasi dalam arti sempit merupakan kegiatan ketatausahaan yang meliputi kegiatan cata-mencatat, surat-menyurat, pembukuan dan pengarsipan surat serta hal-hal lainnya yang dimaksudkan untuk menyediakan informasi serta mempermudah memperoleh informasi kembali jika dibutuhkan.

b. Administrasi dalam arti luas

Menurut *The Liang Gie* mengatakan “*administrasi secara luas adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam suatu kerjasama untuk mencapai tujuan tertentu*”. Administrasi secara luas dapat disimpulkan pada dasarnya semua mengandung unsur pokok yang sama yaitu adanya kegiatan tertentu, adanya manusia yang melakukan kerjasama serta mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

2. Jenis Biaya

Biaya berdasarkan perilakunya dapat digolongkan menjadi tiga biaya, yaitu:⁶⁴

a. Biaya Tetap

Adalah biaya yang jumlah totalnya konstan, tidak dipengaruhi oleh

⁶⁴*Ibid.* Supriyono, Akuntansi Manajemen 1, ... hlm.207-209

perubahan volume kegiatan atau aktivitas sampai dengan tingkatan tertentu. Biaya tetap per unit besarnya berbanding terbalik secara proporsional dengan perubahan volume kegiatan atau kapasitas, semakin tinggi tingkat kegiatan maka semakin rendah biaya tetap per unit begitu pula sebaliknya, semakin rendah tingkat kegiatan maka semakin tinggi biaya tetap per unit.

b. Biaya Variabel

Adalah biaya yang jumlah totalnya berubah secara sebanding atau proporsional dengan perubahan volume kegiatan atau aktivitas. Semakin tinggi volume kegiatan maka secara proporsional semakin tinggi pula total biaya variabel, semakin rendah volume kegiatan maka secara proporsional semakin rendah pula total biaya variabel. Perlu diingat bahwa biaya variabel per unit selalu konstan tidak dipengaruhi oleh perubahan volume kegiatan atau aktivitas.

c. Biaya Semi Variabel

Adalah biaya yang jumlah totalnya berubah sesuai dengan perubahan volume kegiatan atau aktivitas tetapi tingkat perubahannya tidak proporsional atau sebanding. Semakin tinggi volume kegiatan semakin tinggi pula jumlah biaya semi – variabel, semakin rendah volume kegiatan semakin rendah pula jumlah biaya semi– variabelnya, tetapi perubahannya tidak proporsional dengan perubahan volume kegiatan. Biaya semi– variabel per unit berubah secara terbalik dengan perubahan volume kegiatan tetapi sifat perubahannya tidak proporsional.

3. Faktor Pendukung Biaya Administrasi

a. Keunggulan Kompetitif

Keunggulan kompetitif (*competitive advantage*) adalah kemampuan yang diperoleh melalui karakteristik dan sumber suatu perusahaan untuk memiliki kinerja yang lebih tinggi dibandingkan perusahaan lain pada industri atau pasar yang sama.⁶⁵

Konsep teori keunggulan kompetitif ini dikembangkan oleh Michael E. Porter dalam bukunya berjudul “The Competitive Advantage of Nations”. Mengeluarkan teori untuk mencapai keunggulan kompetitif bagi suatu organisasi bisnis dengan teori yang dikenal dengan “Teori Porter”. Pusat teori adalah konsep *margin*. Bank menciptakan nilai dengan aktivitas bank, yang disebut dengan aktivitas nilai (*value activities*). Aktivitas nilai terbagi menjadi dua kategori, aktivitas utama dan aktivitas pendukung.⁶⁶

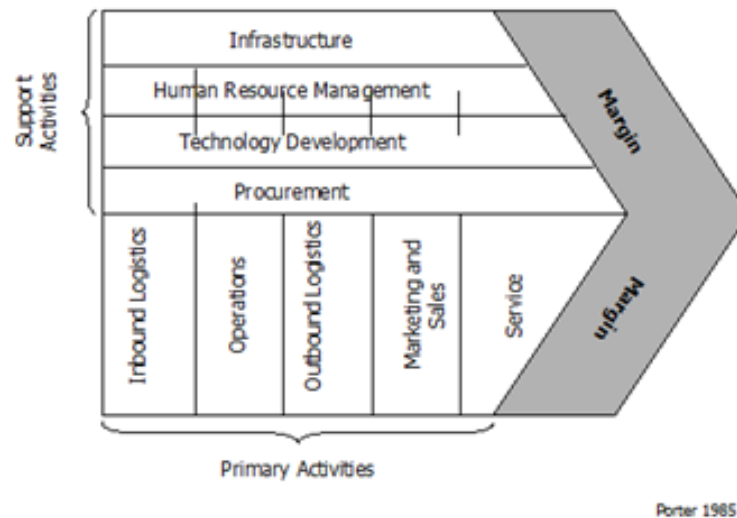
Aktivitas nilai utama (*primary value activities*) merupakan aktivitas yang berhubungan dengan produk dan penawaran nilai yang lebih besar kepada nasabah daripada yang dilakukan pesaing. Nilai dapat dihasilkan dengan menyerahkan produk dan jasa ke nasabah serta menyediakan dukungan setelah penjualan. Departemen penjualan merupakan salah satu contoh unit organisasional yang melakukan aktivitas utama.

Aktivitas nilai pendukung (*support value activities*) menyediakan input

⁶⁵Porter M, *Competitive Advantage: Creating and Sustaining Superior Performance*. (New York: Free Press), hlm,1985.

⁶⁶Tangkilisan, *Keunggulan Kompetitif*, <http://pengertianmenurutahli.blogspot.com/2013/06/keunggulan-kompetitif.html>. Diakses 22/6/2015

dan infrastruktur yang memungkinkan aktivitas utama berlangsung. Departemen akuntansi atau keuangan merupakan unit organisasional yang melaksanakan aktivitas pendukung. Aktivitas nilai utama dan aktivitas nilai pendukung diintegrasikan dengan beberapa penghubung untuk memberikan rantai nilai (*value chain*) seperti yang tampak pada Gambar 2.4. Rantai menyerupai anak panah dengan margin sebagai ujungnya.



Gambar 2.4 Value Chain Porter

Supaya bank dapat memenangkan persaingan, maka bank harus memiliki keunggulan kompetitif. Keunggulan ini diperoleh dari posisi bank yang lebih baik dibandingkan dengan para pesaingnya dipasar, dan ini tergantung dari strategi yang diterapkan oleh bank. Porter mengidentifikasi 3 macam strategi umum yang dapat digunakan bank untuk mendapat keunggulan kompetitif yaitu *cost leadership*, *differentiation*, dan *focus*.

Cost leadership dilakukan bank dengan cara mencapai posisi sebagai

produsen dengan biaya terendah tanpa mengurangi kualitas yang ada dalam di dalam produk. *Differentiation* dilakukan dengan cara menyediakan produk atau jasa yang berbeda atau tampak unik dengan nilai yang lebih besar kepada pelanggan dibandingkan dengan produk atau jasa pesaingnya. *Focus* perusahaan memfokuskan pada produk atau jasa khusus disuatu segmen atau ceruk tertentu dipasar.

b. Kualitas Pelayanan

Definisi kualitas menurut Tjiptono mengutip pendapat dari Goeths dan Davis menyatakan bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.⁶⁷

Sedangkan pengertian kualitas pelayanan dikemukakan oleh Sugiarto mengutip pendapat Wyekof dan Lovelock, menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.⁶⁸

Menurut Gronroos dalam bukunya Purnama menyatakan bahwa kualitas layanan meliputi:⁶⁹

- 1) Kualitas fungsi yang menekankan bagaimana layanan dilaksanakan, terdiri dari dimensi kontak konsumen, sikap dan perilaku, hubungan internal, penampilan, kemudahan akses, dan *service mindedness*.

⁶⁷ Tjiptono dkk, *Service, Quality, Satisfaction*, (Yogyakarta : Andi Offset, 2005), hlm. 51

⁶⁸ Sugiarto, Endar, *Pesikologi Pelayanan dalam Industry Jasa*, (Jakarta: PT Gramedia pustaka utama, 1999), hlm.39

⁶⁹ Purnama, Nursyabani, *Manajemen Kualitas Perspektif Global*, edisi pertama, cetakan pertama, (Yogyakarta: Ekonisia Fakultas Ekonomi UII, 2006), hlm. 20

- 2) Kualitas teknis dengan kualitas output yang dirasakan konsumen, meliputi harga, ketepatan waktu, kecepatan layanan dan estetika output.
- 3) Reputasi perusahaan yang dicerminkan oleh citra perusahaan dan reputasi di mata konsumen.

Faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan menurut Menurut Tilaar ada beberapa faktor-faktor yang perlu diperhatikan dalam peningkatan pelayanan jasa antarlain:⁷⁰

- 1) Dedikasi dan disiplin

Untuk memberikan sebuah pelayanan bermutu pada seorang manusia haruslah mempunyai rasa pengabdian terhadap tugas dan pekerjaannya. Dalam arti visi yang merupakan target proses pelayanan harus normative dan idealis. Sebab seorang yang memiliki dedikasi tinggi adalah manusia yang menyadari arti sebuah profesinya sendiri dan berusaha untuk mewujudkannya.

- 2) Jujur

Kejujuran sangat penting, bukan hanya orang lain tetapi juga terhadap diri sendiri. Terhadap orang lain seorang manusia haruslah dapat bekerjasama berdasarkan kepada saling percaya. Kejujuran berhubungan dengan kemampuan sendiri kita harus jujur terhadap apa yang kita buat dan apa yang kita tidak buat. Inilah sikap yang tidak profesionalisme. Kejujuran profesionalisme akan menghasilkan produk yang unggul dan terus-menerus

⁷⁰Tilar. H.A.R, *Agenda Reformasi Pendidikan Nasional*, (Jakarta: Indonesiatera, 2001), hlm.57

dapat bersaing. Sikap profesionalisme ini ditandai oleh seorang manusia unggul yang mengetahui kapan dia berdiri sendiri dan kapan dia harus bekerjasama.

3) Inovatif

Seorang manusia unggul bukanlah seorang manusia rutin yang puas dengan hasil yang telah dicapai dan telah puas dengan status quo. Seorang manusia unggul adalah seorang yang selalu gelisah dan mencari sesuatu yang baru. Tetapi yang dapat juga menemukan fungsi yang baru dan suatu penemuan.

4) Tekun

Seorang manusia unggul adalah seorang yang memfokuskan perhatian pada tugas dan pekerjaan yang telah diserahkan kepadanya atau suatu usaha yang sedang dikerjakannya. Ketekunan akan menghasilkan sesuatu karena manusia unggul tidak akan berhenti sebelum ia membuahkannya sesuai dengan kehidupan yang mementingkan mutu.

5) Ulet

Berkaitan dengan sikap tekun dan ulet, manusia unggul dengan hidup berdisiplin tidak mungkin seseorang yang ulet dan menggunakan jalan pintas dalam tugas dan pekerjaannya. Seseorang tekun dan ulet akan terus menerus melaksanakan tugasnya secara fokus sesuai dengan jadwal tanpa mencari jalan pintas dan merusak disiplin.

6) Sumber daya manusia

Sumber daya manusia merupakan aset yang dimiliki oleh lembaga.

Tanpa adanya dukungan sumber daya manusia yang handal dan professional aktivitas suatu kantor akan memberikan dampak yang sangat signifikan terhadap perkembangan atau pelayanan suatu lembaga.

7) Kepemimpinan

Merupakan salah satu kunci dalam menentukan terciptanya efisiensi dan efektifitas kerja, serta peningkatan kerjabawahan. Pimpinan dapat berhasil mengelola suatu lembaga yang dikelolanya bila pimpinan yang dimaksud dapat berperan dengan baik. Seorang pemimpin harus melakukan kegiatan dalam hal membimbing, mengarahkan perilaku bawahannya pada suatu tujuan tertentu.

C. Kepuasan Nasabah

1. Pengertian Kepuasan Nasabah

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya.⁷¹ Kepuasan nasabah menurut Oliver yaitu penilaian nasabah terhadap penampilan dan kinerja barang atau jasa itu sendiri, apakah dapat memenuhi tingkat keinginan hasrat dan tujuan nasabah.⁷² Kepuasan nasabah menurut Enggel merupakan evaluasi purnabeli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil sama atau melampaui harapan nasabah,

⁷¹Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, (Jakarta: Prenhalindo, 1997), hal.36

⁷²M.N. Nasution, *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Manajemen)*, (Bogor: Ghalia Indah 2005), hal.36

sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan nasabah.⁷³

Variabel utama yang menentukan kepuasan nasabah yaitu *expectations* (apa yang diharapkan) dan *perceived performance* (pelayanan yang diterima). Apabila *perceived performance* melebihi *expectations* maka nasabahnya akan merasakan puas, tetapi apabilasebaliknya yaitu *perceived performance* jauh dibawah *expectations* maka nasabah akan merasa tidak puas.⁷⁴

2. Metode Pengukuran Kepuasan

Kotler mengemukakan 4 metode untuk mengukur kepuasan nasabah, yaitu:⁷⁵

a. Sistem keluhan dan saran

Media yang digunakan bisa berupa kotak saran yang tempatnya mudah dijangkau pelanggan atau komentar yang bisa diisi langsung maupun yang bisa dikirim via pos pada bank. Informasi-informasi yang diperoleh melalui metode ini dapat memberikan ide-ide baru dan masukan yang berharga kepada bank, sehingga memungkinkannya untuk bereaksi dengan tanggap dan cepat untuk mengatasi masalah-masalah yang timbul.

b. Ghost shopping

Salah satu cara untuk memperoleh gambaran mengenai kepuasan nasabah adalah dengan memperkerjakan beberapa orang untuk berperan atau bersikap sebagai nasabah atau pembeli potensial produk bank dan pesaing. Kemudian

⁷³ James F Engel, *Perilaku Konsumen*, alih bahasa FX Budiyanto, (Jakarta: Binarupa Aksara, 1992), hal. 11

⁷⁴ Herry Ahmad Buchory dan Djaslim Saladin, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank*, (Bandung: Linda Karya, 2006), hal. 115

⁷⁵ Philip Kotler, dkk, *Dasar-Dasar Pemasaran*, (Jakarta: Indonesia, 1996), hal. 46

mereka melaporkan temuan-temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk bank dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian produk-produk tersebut. Selain itu para *ghost shopper* juga dapat mengamati cara bank dan pesaingnya dalam melayani permintaan nasabah, menjawab pertanyaan pendapat dan menangani setiap keluhan.

c. Analisis nasabah yang hilang

Bank semestinya menghubungi para nasabahnya yang telah berhenti membeli atau yang telah pindah tempat agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi dan supaya dapat mengambil kebijakan perbaikan selanjutnya.

d. Survei kepuasan nasabah

Bank bertanggung jawab mengukur secara langsung kepuasan nasabah dengan mengadakan survei yang teratur. Metode survey merupakan metode yang paling banyak digunakan dalam pengukuran kepuasan nasabah.

Metode survei kepuasan nasabah dapat menggunakan pengukuran dengan berbagai cara sebagai berikut :

- 1) Pengukuran dapat dilakukan secara langsung dengan pertanyaan seperti “ungkapkan seberapa puas Saudara terhadap pelayanan Bank Muamalat pada skala berikut: sangat tidak puas, tidak puas, cukup puas, puas, sangat puas”
- 2) Responden diberi pertanyaan mengenai seberapa besar mereka mengharapkan suatu atribut tertentu dan seberapa besar yang mereka rasakan
- 3) Responden diminta untuk menuliskan masalah-masalah yang mereka hadapi

berkaitan dengan penawaran dari bank dan juga diminta untuk menuliskan perbaikan-perbaikan yang mereka sarankan.

- 4) Responden dapat diminta untuk meranking berbagai elemen dari penawaran berdasarkan derajat pentingnya setiap elemen dan seberapa baik kinerja bank dalam masing-masing elemen.⁴¹

3. Faktor Pendukung Kepuasan Nasabah

Irawan mengemukakan bahwa terdapat lima komponen yang dapat mendorong kepuasan nasabah, yaitu :⁷⁶

a. Kualitas produk

Kualitas produk menyangkut lima elemen, yaitu performance, reliability, conformance, durability dan consistency. Nasabah akan merasa puas bila hasil evaluasi menunjukkan bahwa jasa yang mereka gunakan berkualitas.

b. Kualitas pelayanan

Pelanggan akan merasa puas apabila pelayanan yang baik yang sesuai dengan yang diharapkan. Dimensi kualitas pelayanan menurut konsep SerQual meliputi reliability, responsiveness, assurance, empathy dan tangible. Dalam banyak hal, kualitas pelayanan mempunyai daya diferensiasi yang lebih kuat dibandingkan dengan kualitas produk.

c. Faktor emosional

Kepuasan konsumen yang diperoleh pada saat menggunakan suatu produk yang berhubungan dengan gaya hidup. Kepuasan nasabah didasari atas rasa

⁷⁶Handi Irawan, *Prinsip Kepuasan Pelanggan*, (Jakarta: PT Elek Media Komposindo, 2002), hal.2

bangga, rasa percaya diri, simbol sukses, dan sebagainya.

d. Harga

Komponen harga sangat penting karena dinilai mampu memberikan kepuasan yang relatif besar. Harga yang murah akan memberikan kepuasan bagi nasabah yang sensitif terhadap harga karena mereka akan mendapat value for money yang tinggi.

e. Kemudahan

Komponen ini berhubungan dengan biaya untuk memperoleh produk atau jasa. Nasabah akan semakin puas apabila relatif mudah, nyaman dan efisien dalam mendapatkan produk atau pelayanan.

Beberapa study menghubungkan tingkat kepuasan nasabah dengan perilaku nasabah, dimana akan terdapat beberapa type dari nasabah:⁷⁷

- 1) Nasabah yang puas atau apa yang didapatkan oleh nasabah tersebut melebihi apa yang diharapkannya, sehingga ia akan loyal terhadap produk tersebut dan akan terus melakukan pembelian kembali. Ia akan memberitahukan dan memberikan efek berantai tentang bank tersebut kepada orang lain. Tipe ini disebut dengan *Opostles*.
- 2) Tipe nasabah *Defectors*, yaitu nasabah yang merasa pelayanan yang diberikan oleh bank tidak ada sesuatu yang lebih atau bersifat standar atau biasa saja, dan biasanya nasabahkan berhenti melakukan pembelian atas produk tersebut.

⁷⁷Nur Rianto Al Arif, *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung: Alfabeta, 2010), hal.195

- 3) Tipe nasabah *Terrorist*, yaitu nasabah yang mempunyai pengalaman buruk atau negatif atas bank, sehingga akan menyebarkan efek berantai yang negatif kepada orang lain. Nasabah akan mengatakan kepada pihak lain keburukan produk tersebut dan tidak akan menganjurkan orang lain menggunakan produk tersebut.
- 4) Tipe nasabah *Hostages*, yaitu nasabah yang tidak puas akan sesuatu produk namun tidak dapat melakukan pembelian kepada orang lain, karena struktur pasar yang monopolistik atau harga yang murah. Meskipun nasabah tidak puas atas pelayanan yang diberikan, namun karena tidak ada bank lain senang atau tidak senang maka ia tetap harus menggunakannya.
- 5) Tipe nasabah *Mercenaries*, yaitu nasabah yang sangat puas, namun tidak mempunyai kesetiaan terhadap produk tersebut. Dimana dipengaruhi oleh rendahnya harga atau faktor lain.

D. Kajian Penelitian Terdahulu

Terus banyak yang mengkaji, maka dalam kajian pustaka ini peneliti mencantumkan hasil-hasil penelitian terdahulu.

1. Salim Muhamad melakukan penelitian tentang “Analisis faktor- faktor yang mempengaruhi pengambilan keputusan kreditor dalam memilih KPR syariah”.⁷⁸ Penelitian ini adalah untuk menemukan alasan apa saja yang digunakan oleh kreditor dalam memilih dan menggunakan KPR syariah dalam membeli rumah, serta faktor-faktor apa saja yang menjadi pendorong atau yang mempengaruhi

⁷⁸Salim Muhamad , Analisis Faktor- Faktor yang Mempengaruhi Pengambilan Keputusan Kreditor dalam Memilih KPR Syariah, (Salatiga: Skripsi, 2009)

kreditor dalam pengambilan keputusannya untuk membeli rumah dengan menggunakan KPR syariah. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah riset eksploratif dengan studi pustaka atau *literature* serta informasi dari internet, sertariset deksriptif kuantitatif dengan survey. Responden adalah kreditor yang telah mengambil KPR di Bank Mandiri Syariah Salatiga, ukuran sampel sebanyak 100 orang. Hasil dari penelitian ini adalah ditemukannya hubungan signifikan antara jangka waktu dengan jenis kelamin, usia, pendidikan, penghasilan. Sedangkan antar apembayaran cicilan setiap bulannya berhubungan signifikan dengan jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan, dan penghasilan. Dapat disimpulkan bahwa beberapa pertanyaan dalam faktor pelayanan yaitu pada atribut “proses yang lancar dan mudah dalam melakukan transaksi” mendapatkan nilai yang lebih tinggi dari responden yang biasa dijadikan alasan yang mempengaruhi kreditor mengambil keputusan.

2. Meinarti Dian Saraswati melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh religiusitas, kebutuhan produk perumahan, pengetahuan produk KPR syariah, pilihan pembiayaan, dan pelayanan bank pada minat masyarakat menengah DKI Jakarta atas produk kepemilikan rumah KPR syariah”.⁷⁹ Fokus penelitian menganalisa minat terhadap produk KPR syariah berdasarkan faktor- faktor yang mempengaruhi masyarakat menengah DKI Jakarta menggunakan faktor penelitian religiusitas, kebutuhan produk perumahan, pengetahuan produk KPR syariah, pilihan pembiayaan dan pelayanan bank. Metode penelitian yang digunakan

⁷⁹Meinarti Dian Saraswati , Pengaruh religiusitas, kebutuhan produk perumahan, pengetahuan produk KPR syariah, pilihan pembiayaan, dan pelayanan bank pada minat masyarakat menengah DKI Jakarta atas produk kepemilikan rumah KPR syariah, (Jakarta: Skripsi, 2011)

berupa penelitian kuantitatif dengan dekskriptif dan instrumen kuesioner sebagai data primer dilengkapi program analisis statistik. Hasil penelitian menyarankan peningkatan perhatian pada pengetahuan produk KPR syariah dan kebutuhan perumahan karena sebagai faktor paling dominan mempengaruhi minat dibandingkan faktor lain pada penelitian ini. Dan kedua faktor tersebut dapat diartikan sebagai faktor penting yang meningkatkan minat masyarakat pada KPR syariah.

3. Penelitian Weny Widyaningtyas dengan judul “Pengaruh Mutu Pelayanan dan Mutu Pemasaran di KCP Bank Muamalat Tulungagung Terhadap Kepuasan Nasabah” tahun 2011.⁸⁰ Jenis penelitian yang dilakukan Weny adalah penelitian lapangan (*field research*) dengan pendekatan kuantitatif yang permasalahannya berpola deskriptif. Sampelnya diambil secara *purposive* sample (sampel bertujuan) yaitu nasabah khusus yang berdomisili di wilayah Tulungagung dan berpendidikan minimal Diploma berjumlah 151 orang nasabah.
4. Penelitian Kharisma Foundrian Amri berjudul “Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Nasabah dalam Memilih KPR Syariah: Studikasu Bank Muamalat Indonesia, TBK” tahun 2012.⁸¹ Fokus penelitian ini menganalisis faktor yang mempengaruhi KPR syariah dilihat dari lima dimensi yaitu religiusitas, ekonomi, administrasi dan pelayanan, pemasaran dan lokasi yang akan berdampak pada keputusan pembelian nasabah untuk menggunakan KPR syariah Bank Muamalat

⁸⁰Weny Widyaningtyas, Pengaruh Mutu Pelayanan dan Mutu Pemasaran di KCP Bank Muamalat Tulungagung Terhadap Kepuasan Nasabah, (Tulungagung: Skripsi, 2003)

⁸¹Kharisma Foundrian Amri, Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Nasabah dalam Memilih KPR Syariah: Studikasu Bank Muamalat Indonesia, TBK, (Jakarta: Skripsi, 2012)

Indonesia. Sampel penelitian ini adalah nasabah Bank Muamalat yang telah menggunakan KPR syariah di Jabodetabek dan luar Jabodetabek dengan responden 130 orang.

5. Penelitian Jamilatun Hasanah berjudul “Implementasi Akad Pembiayaan Musyarokah Wal Ijarah Al-Mutahiah bit-Tamlik dan Produk Kongsi Pemilikan Rumah Syariah (KPRS) pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Solo”⁸²
 Penelitian ini termasuk penelitian hukum empiris yang bersifat deskriptif, menggunakan metode kualitatif dengan menggunakan tehnik analisa data interaktif, yaitu proses analisis menggunakan tiga komponen yang terdiri dari reduksi data, sajian data, dan kemudian penarikan kesimpulan yang aktifitasnya berbentuk interaksi dengan pengumpulan data sebagai proses siklus antara tahapan-tahapan tersebut. Penelitian ini mencari kesesuaian pengaturan akad dengan pelaksanaannya dilapangan. Selain itu juga dalam bentuk cidra janji yang dilakukan oleh nasabah dan bagaimana upaya hukum yang dilakukan oleh Bank Muamalat Indonesia dalam menyelesaikan permasalahan tersebut.

Dalam kajian penelitian terdahulu yang peneliti ambil terdapat persamaan dan perbedaan yang mendasar. Diantaranya persamaan dan perbedaanya sebagai berikut:

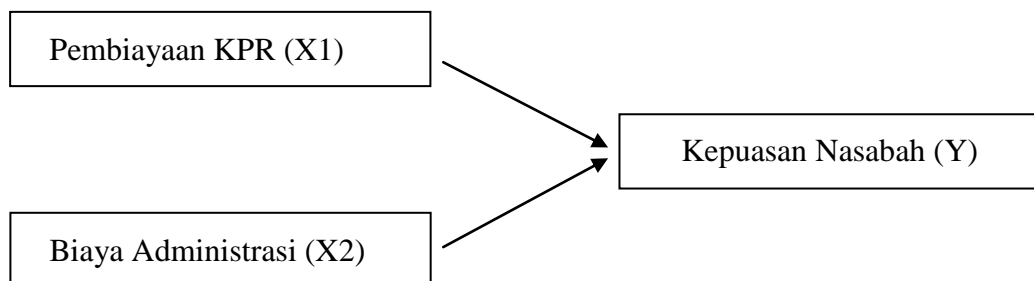
1. Persamaan dari kelima penelitian terdahulu diatas dengan peneliti ini adalah dalam penelitian diatas varabel yang diteliti meliputi pembiayaan KPR dan kepuasan nasabah dan metode yang digunakan dengan pendekatan kuantitatif.

⁸² Jamilatun Hasanah , Implementasi Akad Pembiayaan Musyarokah Wal Ijarah Al-Mutahiah bit-Tamlik dan Produk Kongsi Pemilikan Rumah Syariah (KPRS) pada Bank Muamalat Indonesia Cabang Solo, (Solo: Skripsi, 2008)

2. Perbedaan dari kelima penelitian terdahulu diatas dengan penelitian ini adalah dalam penelitian diatas tidak ada yang membahas tentang biaya administrasi, tidak ada yang mengaitkan pembiayaan KPR dengan kepuasan nasabah dan akad yang dibahas dalam penelitian terdahulu hanya salah satu akad yang kajitidak mencakup akad *murabahah*, *ijarah muntahiyah bittamlik* dan *musyarokah mutanaqisah*.

E. Kerangka Berfikir Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah serta landasan teori dan tinjauan penelitian ini dengan judul “Pengaruh Produk Pembiayaan Kredit Pemilikan Rumah (KPR) dan Biaya Administrasi Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Muamalat Indonesia Cabang Pembantu Tulungagung”. Rumusan masalahnya : (1) Apakah pembiayaan Kredit Pemilikan Rumah (KPR) berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat Capem Tulungagung? (2) Apakah biaya Administrasi berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat Capem Tulungagung? (3) Apakah pembiayaan Kredit Pemilikan Rumah (KPR) dan biaya Administrasi secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat Capem Tulungagung? .berikut ini kemudian kerangka berfikir penelitian dengan judul penelitian diatas.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian *asosiatif* (hubungan) dengan metode analisis kuantitatif. Penelitian asosiatif merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antar dua variable atau lebih.⁸³ Yaitu antara Kredit Pemilikan Rumah (KPR) dan biaya administrasi yang keberadaannya berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pada Bank Muamalat Tulungagung.

2. Pendekatan Penelitian

Apabila ditinjau dari bidang ilmu, yakni “berkenaan dengan jenis spesialisasi dan interest penelitian”,⁸⁴ maka penelitian ini dapat dikategorikan dalam pola penelitian pendidikan.

a. Penelitian Deskriptif

Penelitian ini masuk dalam kategori penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif merupakan “metode penelitian yang berusaha menggambarkan dan menginterpretasi obyek sesuai dengan apa adanya”.⁸⁵ Dalam bukunya Pengantar Metode Penelitian, Ahmad Tanzeh menjelaskan bahwa penelitian deskriptif dimaksudkan “untuk memberikan data yang seteliti mungkin tentang

⁸³Sugiono, “Metode Penelitian Bisnis”, (Bandung: CV Alfabeta, 1999), hlm.11

⁸⁴Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. (Jakarta: Rineka Cipta, 2002), hlm. 8.

⁸⁵Sukardi, *Metodologi Penelitian Pendidikan: Kompetensi dan Prakteknya*. (Jakarta: Bumi, 2007), hlm. 157.

manusia, keadaan atau gejala-gejala lainnya”.⁸⁶ Maksudnya adalah “terutama untuk mempertegas hipotesa-hipotesa, agar dapat membantu di dalam memperkuat teori-teori lama, atau di dalam kerangka menyusun teori-teori baru”.⁸⁷ Mengenai dengan penjelasan tersebut, Ibnu Hadjar juga menjelaskan bahwa tujuan utama penelitian deskriptif adalah “untuk memberikan gambaran yang jelas dan akurat tentang material atau fenomena yang sedang diselidiki”.⁸⁸

Maka sesuai dengan judul penelitian ini, penulis berusaha mengumpulkan fakta-fakta yang ada pada populasi. Kemudian mendeskripsikannya secara sistematis, terutama fakta yang berkaitan dengan korelasi antara kepuasan nasabah dengan produk KPR dan biaya administrasi di bank Muamalat Indonesia Capem Tulungagung.

b. Penelitian Korelasional

Penelitian korelasi atau penelitian hubungan. Menurut Suharsimi Arikunto, penelitian korelasi atau korelasional adalah “penelitian yang dilakukan oleh peneliti untuk mengetahui tingkat hubungan antara dua variabel atau lebih, tanpa melakukan perubahan, tambahan atau manipulasi terhadap data yang memang sudah ada”.⁸⁹ Dengan demikian, penulis berusaha untuk mengetahui ada tidaknya atau seberapa besar tingkat hubungan antara antara kepuasan nasabah dengan produk KPR dan biaya administrasi di bank Muamalat Indonesia Capem Tulungagung.

⁸⁶ Ahmad Tanzeh, *Pengantar Metode Penelitian...*, hlm. 15.

⁸⁷ *Ibid.*, hal. 16.

⁸⁸ Ibnu Hadjar, *Dasar-Dasar Metodologi Penelitian Kwantitatif dalam Pendidikan*. (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 1999), hlm. 274.

⁸⁹ Suharsimi Arikunto, *Prosedur...* hlm. 4.

B. Populasi, Sampling dan Sampel

1. Populasi

Dalam penelitian populasi merupakan hal yang penting untuk memberikan batasan yang sangat jelas tentang objek yang akan diteliti. Menurut Suharsimi Arikunto, populasi adalah “keseluruhan objek penelitian”.⁹⁰ Sedangkan menurut Sugiyono, populasi adalah “merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”.⁹¹ Adapun populasi dalam penelitian ini adalah nasabah pengguna layanan produk pembiayaan bank Muamalat Indonesia Capem Tulungagung .

2. Sampling

Sampling adalah: “pembicaraan bagaimana menata berbagai teknik dalam penarikan atau pengambilan sampel penelitian, bagaimana kita merancang tata cara pengambilan sampel agar menjadi sampel yang representatif”.⁹²

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode sampling stratified proporsional random sampling yang dapat diuraikan sebagai berikut:

- a. Stratified sampling adalah: “sampling yang memperhatikan stratum-stratum dalam populasi”.⁹³ Penggunaan metode ini berdasarkan atas pengamatan penulis bahwa populasi yang ada di bank Muamalat Indonesia Capem

⁹⁰*Ibid*, hlm.173.

⁹¹Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. (Bandung: Alfabeta, 2006), hlm.117.

⁹²Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. (Jakarta: Prenada Media, 2005), hlm. 105.

⁹³Sutrisno Hadi, *Metodologi Research*. (Yogyakarta: Andi Offset, 1987), cet. 20, hlm. 83.

Tulungagung terdiri beberapa pembiayaan. Oleh karena itu penulis mengambil sampel dari perwakilan semua pembiayaan sebagai sampel.

- b. Proporsional sampling adalah: “pengambilan subyek dari setiap strata atau setiap wilayah yang ditentukan seimbang atau sebanding dengan banyaknya subyek dalam masing-masing strata atau wilayah”.⁹⁴

Untuk menentukan besaran sampel menurut Suharsimi Arikunto: “apabila subjeknya kurang dari 100 orang, lebih baik jumlah populasi tersebut diambil semuanya sehingga menjadi penelitian populasi, namun apabila jumlah sumbernya besar atau lebih dari seratus orang dapat diambil antara 10 – 15 % atau 20 – 25 % atau lebih”.⁹⁵ Populasi yang peneliti gunakan berjumlah 100.

- c. Random sampling adalah: “cara yang dilakukan dengan jalan memberikan kemungkinan yang sama bagi individu yang menjadi anggota populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel penelitian”.⁹⁶ Penulis menerapkan random sampling dengan cara diundi seperti undian yang dilakukan dalam arisan dengan jalan membuat gulungan-gulungan kertas yang berisi nama dari anggota populasi dan kemudian melakukan undian sebanyak jumlah sampel yang dibutuhkan. Pengambilan sampel harus dilaksanakan sedemikian rupa. Sehingga dari pelaksanaan metode sampling tersebut diperoleh sampel yang representatif.

⁹⁴Suharsimi Arikunto, *Prosedur*, hlm. 116.

⁹⁵*Ibid.*, hlm. 99.

⁹⁶Tulus Wunarsunu, *Statistik dalam Penelitian Psikologi dan Pendidikan*, (Malang: UMM, 2006), hlm. 16.

- d. Sampel Menurut Suharsimi Arikunto, sampel adalah “sebagian atau wakil populasi yang diteliti”.⁹⁷ Dan menurut Sugiyono, sampel adalah “bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut”.⁹⁸

C. Sumber Data dan Variabel

1. Sumber Data

Data menurut Subana dkk, adalah “sejumlah informasi yang dapat memberikan gambaran tentang suatu keadaan atau masalah, baik yang berupa angka-angka (golongan) maupun yang berbentuk kategori seperti: baik, buruk, tinggi, rendah dan sebagainya”.⁹⁹ Suharsimi Arikunto menjelaskan, yang dimaksud dengan sumber data dalam penelitian adalah “subyek dari mana data dapat diperoleh”.¹⁰⁰ Beberapa sumber yang nantinya digunakan penulis untuk memperoleh data diantaranya adalah:

a. Responden

Suharsimi Arikunto menjelaskan, responden adalah “orang yang merespon atau menjawab pertanyaan-pertanyaan peneliti baik pertanyaan tertulis maupun lisan”.¹⁰¹ Responden dalam penelitian ini adalah nasabah 94 orang yang dijadikan sampel, pegawai 5 orang, dan 1 manager bank Muamalat Indonesia Capem Tulungagung.

⁹⁷Suharsimi Arikunto, *Prosedur*, hlm. 112.

⁹⁸Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan*, hlm. 118.

⁹⁹Subana, et. all, *Statistik Pendidikan*. (Bandung: Pustaka Setia, 2005), hlm. 19.

¹⁰⁰Suharsimi Arikunto, *Prosedur*, hlm. 107.

¹⁰¹*Ibid.*, hlm. 107.

b. Dokumentasi

Menurut Suharsimi Arikunto, dokumentasi adalah “mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, lengger, agenda dan sebagainya”.¹⁰²

Dalam penelitian ini dokumentasi digunakan untuk memperoleh data-data yang diperlukan seperti jumlah nasabah, jumlah pegawai, struktur organisasi, buku tabungan, sejarah bank dan data-data lain yang menunjang penelitian.

2. Variabel

Dalam sebuah penelitian perhatian harus dititik beratkan terhadap sesuatu yang akan diteliti, yakni obyek penelitian. Menurut Suharsimi Arikunto, variabel adalah “obyek penelitian atau apa yang menjadi titik perhatian suatu penelitian”.¹⁰³

Menurut Sugiyono, variabel penelitian adalah “segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut kemudian ditarik kesimpulannya”.¹⁰⁴

Dalam penelitian ini terdapat dua macam variabel:

a. Variabel Independen

Dalam pandangan Sugiyono yaitu “variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel *dependen*”.¹⁰⁵ Adapun variabel bebas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1) Produk pembiayaan KPR (X)

¹⁰²*Ibid.*, hlm. 206.

¹⁰³*Ibid.*, hlm. 96.

¹⁰⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan*, hlm. 60.

¹⁰⁵*Ibid.*, hlm. 61.

2) Biaya administrasi (X)

b. Variabel Terikat (Dependen)

Variabel terikat (dependen), yaitu “variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas”.¹⁰⁶ Adapun variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan nasabah (Y).

D. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian

1. Metode Angket

Metode angket adalah suatu metode penyelidikan mengenai suatu masalah yang umumnya menyangkut kepentingan umum atau orang banyak, dilakukan dengan memberikan daftar pertanyaan berupa formulir-formulir yang diajukan secara tertulis kepada sejumlah subyek untuk mendapatkan jawaban atau respon.¹⁰⁷

Skala pengukuran yang digunakan di dalam kuesioner adalah skala *Likert*. Skala *Likert* memerlukan seorang responden untuk mengindikasikan derajat setuju atau tidak setuju dengan sebuah pernyataan yang berhubungan dengan perilaku atau objek. Dalam skala ini angka-angka digunakan untuk membuat peringkat objek dan menunjukkan nilai pada atribut yang diukur. Skala *Likert* yang digunakan terdiri dari 5 *point*, yaitu dari skala 1 (sangat setuju) sampai dengan skala 5 (sangat tidak setuju).

Kuesioner ini menggunakan Skala *Likert* untuk pertanyaan inti yang memiliki penilaian sebagai berikut:

¹⁰⁶*Ibid.*, hlm. 61.

¹⁰⁷Kartini Kartono, *Pegangan Metodologi Riset Sosial*, (Bandung: Alumni Bandung, 1986), hlm.15

1 = Sangat setuju

2 = Setuju

3 = Ragu-ragu

4 = Tidak setuju

5 = Sangat tidak setuju

2. Metode Observasi

Observasi atau pengamatan adalah kegiatan keseharian manusia dengan menggunakan pancaindra mata sebagai alat bantu utamanya selain pancaindra lainnya seperti telinga, penciuman, mulut dan kulit. Oleh karena itu, observasi adalah kemampuan seseorang untuk menggunakan pengamatannya melalui hasil kerja pancaindra mata serta dibantu dengan pancaindra lainnya.¹⁰⁸

Dalam menggunakan metode observasi untuk pengumpulan data peneliti harus melakukan pengamatan langsung sekaligus pencatatan terhadap fenomena yang sedang dikumpulkan informasinya. Metode observasi pada penelitian ini digunakan untuk mengumpulkan data-data yang berkaitan dengan pelayanan dan keunggulan produk terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat Tulungagung.

3. Metode Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah salah satu metode pengumpulan data yang digunakan dalam metodologi penelitian sosial.¹⁰⁹ Metode pada penelitian ini digunakan untuk mengumpulkan data yang berkaitan dengan latar belakang obyek penelitian yang didokumentasikan dan kemungkinan dokumen lain yang

¹⁰⁸Lexy J. Moleong, *Metodologi...*, hlm. 188

¹⁰⁹Burhan Bungin, *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: Prenada Media, 2005), hlm.129

diperlukan untuk menunjang data penelitian yang sesuai dengan pokok masalah yang terdapat di perusahaan.

Tentunya dibutuhkan suatu instrumen penelitian untuk memperoleh data yang valid. Dalam penelitian ini yang dijadikan sebagai instrumen utama adalah instrumen angket, sedangkan instrumen yang lain dijadikan sebagai instrumen pelengkap untuk pendukung data yang diperoleh dari angket.

E. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah cara untuk menganalisa data yang diperoleh dengan tujuan untuk menguji rumusan masalah. Peneliti harus memastikan pola analisis yang digunakan tergantung pada jenis data yang dikumpulkan.

1. Uji Validitas dan Reabilitas

Dilakukan untuk menguji angket layak untuk digunakan sebagai instrumen penelitian. Valid berarti instrumen tersebut dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Reliabel berarti instrumen yang digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama yang akan menghasilkan data yang sama.

2. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan menguji normal atau tidaknya sampel dari data yang telah terkumpul. Kemudian pengolahannya menggunakan bantuan aplikasi software SPSS 16.0 for windows dengan perumusan sebagai berikut :

H_0 = Data tidak berdistribusi normal

H_a = Data berdistribusi normal

Dengan menggunakan taraf signifikan 5% atau $\alpha = 0,05$ terima H_a jika nilai Sig. (probabilitas) $> \alpha$ dan tolak dalam hal lainnya.

F. Analisis Regresi Linear Berganda

Regresi linear berganda adalah regresi dimana variable terikatnya (y) dihubungkan atau dijelaskan lebih dari satu variable bebas (x) dan tetap masih menunjukkan diagram hubungan lurus atau linear.

Penambahan variable bebas ini diharapkan dapat lebih menjelaskan karakteristik hubungan yang ada, walaupun masih saja ada variable yang terabaikan.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Sejarah Berdirinya Bank Muamalat Indonesia

PT Bank Muamalat Indonesia Tbk didirikan pada 24 Rabiul Tsani 1412 H atau 1 Nopember 1991, diprakarsai oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI) dan Pemerintah Indonesia dan memulai kegiatan operasinya pada 27 Syawal 1412 H atau 1 Mei 1992. Dengan dukungan nyata dari eksponen Ikatan Cendekiawan Muslim se Indonesia (ICMI) dan beberapa pengusaha Muslim, pendirian Bank Muamalat juga menerima dukungan masyarakat, terbukti dari komitmen pembelian saham Perseroan senilai Rp 84 miliar pada saat penandatanganan akta pendirian Perseroan. Selanjutnya, pada acara silaturahmi peringatan pendirian tersebut di Istana Bogor, diperoleh tambahan komitmen dari masyarakat Jawa Barat yang turut menanam modal senilai Rp 106 miliar.

Pada tanggal 27 Oktober 1994, hanya dua tahun setelah didirikan Bank Muamalat berhasil menyanggah predikat sebagai Bank Devisa. Pengakuan ini semakin memperkuat posisi Perseroan sebagai Bank Syariah pertama dan terkemuka di Indonesia dengan beragam jasa maupun produk yang harus dikembangkan. Pada akhir tahun 90an, Indonesia dilanda krisis moneter yang memporakporandakan sebagian besar perekonomian Asia Tenggara. Sektor Perbankan nasional tergulung oleh kredit macet di segmen korporasi. Bank Muamalat pun terimbas dampak krisis, di Tahun 1998 rasio pembiayaan macet

(NPF) mencapai lebih dari 60%.Perseroan mencatat rugi sebesar Rp 105 miliar. Ekuitas mencapai titik rendah yaitu Rp 39,3 miliar kurang dari sepertiga modal setor awal.

Dalam upaya memperkuat permodalannya, Bank Muamalat mencari pemodal yang potensial dan ditanggapi secara positif oleh Islamic Development Bank (IDB) yang berkedudukan di Jeddah, Arab Saudi.Pada RUPS tanggal 21 Juni 1999 IDB secara resmi menjadi salah satu pemegang saham Bank Muamalat.Oleh karenanya, kurun waktu antara tahun 1999 – 2002 merupakan masa-masa yang penuh tantangan sekaligus keberhasilan bagi Bank Muamalat. Dalam kurun waktu tersebut, Bank Muamalat berhasil membalikkan kondisi dari rugi menjadi laba berkat upaya dan dedikasi setiap Kru Muamalat, ditunjang oleh kepemimpinan yang kuat, strategi pengembangan usaha yang tepat, serta ketaatan terhadap pelaksanaan Perbankan Syari'ah secara murni.

Melalui masa-masa sulit ini, Bank Muamalat berhasil bangkit dari keterpurukan. Diawali dari pengangkatan kepengurusan baru dimana seluruh anggota Direksi diangkat dari dalam tubuh Muamalat, Bank Muamalat kemudian menggelar rencana kerja lima tahun dengan penekanan pada (i) tidak mengandalkan setoran modal tambahan dari para pemegang saham, (ii) tidak melakukan PHK satu pun terhadap sumber daya insani yang ada dan dalam hal pemangkasan biaya, tidak memotong hak Kru Muamalat sedikitpun, (iii) pemulihan kepercayaan dan rasa percaya diri Kru Muamalat menjadi prioritas utama di tahun pertama kepengurusan Direksi Baru, (iv) peletakan landasan usaha baru dengan menegakkan usaha baru dengan menegakkan disiplin kerja Muamalat

menjadi agenda utama di tahun kedua, dan (v) Pemilikan tonggak-tonggak usaha dengan menciptakan serta menumbuhkan peluang usaha menjadi sasaran Bank Muamalat pada tahun ketiga dan seterusnya, yang akhirnya membawa Bank kita dengan rahmat Allah Rabbul Izzati ke era pertumbuhan baru memasuki tahun 2004 dan seterusnya.

Saat ini Bank Muamalat memberikan layanan bagi lebih dari 2,5 juta nasabah melalui 275 gerai yang tersebar di 33 provinsi di Indonesia. Jaringan BMI didukung pula oleh aliansi melalui lebih dari 4.000 Kantor Pos Online/ SOPP di seluruh Indonesia, 32.000 ATM serta 9.500 merchant debit. BMI saat ini juga merupakan satu-satunya bank syari'ah yang telah membuka cabang luar negeri yaitu di Kuala Lumpur dan Malaysia. Untuk meningkatkan aksesibilitas nasabah di Malaysia, kerjasama dijalankan dengan jaringan Malaysia Electronic Payment System (MEPS) sehingga layanan BMI dapat diakses lebih dari 2.000 ATM di Malaysia. Sebagai Bank Pertama Murni Syari'ah, Bank Muamalat berkomitmen untuk menghadirkan layanan perbankan yang tidak hanya comply terhadap syari'ah, namun juga kompetitif dan aksesibel bagi masyarakat hingga pelosok dunia.

2. Visi dan Misi Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung

Visi: Menjadi Bank Syari'ah utama di Indonesia, dominan di pasar spiritual, dikagumi di pasar rasional.

Misi: Menjadi ROLE MODEL Lembaga Keuangan Syari'ah dunia dengan penekanan pada semangat kewirausahaan, keunggulan manajemen dan orientasi

investasi yang inovatif untuk memaksimalkan nilai bagi *stakeholder*.

3. Produk - Produk Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung

Dalam menawarkan dan memasarkan produk ke masyarakat, Bank Muamalat Indonesia KCP Tulungagung menggunakan prinsip-prinsip syari'ah. Prinsip utama Bank Muamalat sebagai bank syari'ah adalah pada tata cara/ ketentuan pemberian imbalan yang dilakukan dengan sistem bagi hasil. Dengan demikian, realisasi imbalan yang diterima nasabah akan berbeda setiap bulannya tergantung pendapatan hasil investasi yang dilakukan bank pada bulan tersebut.

4. KPR bank Muamalat

a. Pembiayaan Hunian Syariah Kongs

Konsep *Musyarakah Mutanaqisah* dapat diaplikasikan untuk pembiayaan pembelian properti. Dalam skema ini pembelian properti menggunakan konsep kongs kepemilikan rumah antara nasabah dan bank. Pada awalnya, nasabah dan bank membeli rumah secara bekerjasama/bermitra dengan menggunakan Akad *Musyarakah Mutanaqisah*. Atas properti tersebut, kemudian nasabah sepakat untuk menyewa manfaat atas properti tersebut dengan menggunakan Akad *Ijarah*. Dengan menyewa manfaat property tersebut, selanjutnya nasabah membayar kewajiban sewa atas property tersebut setiap bulannya sesuai dengan nilai sewa yang telah ditentukan. Dari pembayaran sewa tersebut akan dibagi hasilkan antara nasabah dan bank sebagai pihak yang melakukan kongs kerjasama (*syirkah*) sesuai dengan *nisbah* bagi hasil masing-masing pihak.

b. Pembiayaan Hunian Syariah Pembelian

Konsep *murabahah* dapat diaplikasikan untuk pembelian property jadi, *indent* ataupun untuk kegunaan renovasi. Dengan konsep ini, bank membiayai sebagian atau seluruh harga pembelian properti atau renovasi yang telah disepakati kualifikasinya.

1) Konsep untuk Pembelian Properti Baru dan *Second (Non Indent)*

Bank dapat membeli properti langsung kepada developer dengan langsung mentransfer uang pembelian properti kepada penjual/developer. Apabila dalam kondisi tertentu bank dapat mewakili (*wakalah*) pembelian property tersebut kepada nasabah dengan uang pembelian properti ditransferkan kepada rekening nasabah kemudian ditransferkan kepada penjual/developer.

Dalam hal bank *mewakalahkan* kepada nasabah, maka akad *wakalah* dilakukan pada saat penyerahan uang dari bank kepada nasabah. Setelah property diserahkan maka kemudian nasabah membayar angsuran cicilan *murabahah* kepada bank sesuai dengan jangka waktu dan besar angsuran yang disepakati.

2) Konsep untuk Pembelian Properti Baru *Indent*

Untuk pembelian properti baru dengan skema pembelian *indent* dari developer, bank hanya membiayai properti yang dibangun oleh developer yang telah terikat kerjasama dengan bank. Bank memberikan fasilitas pembiayaan dengan menggunakan akad *murabahah*. Akad *murabahah* digunakan untuk pembelian material bangunan.

Untuk pembelian material bangunan, nasabah sebelumnya berjanji untuk membeli (*Promise to Purchase*) kepada bank terhadap rincian material barang yang akan dibeli. Bank segera melakukan konfirmasi kepada *supplier* terhadap rincian material yang dibeli. Developer mengirimkan konfirmasi ketersediaan terhadap rincian material. Setelah menerima konfirmasi, bank membuat *Purchase Order* dengan *Cash Option (Khiyar Naqd)* kepada developer. Setelah itu, bank melakukan akad *murabahah* dengan nasabah. Setelah pengikatan dilakukan, kemudian bank melakukan *dropping* pembiayaan kepada nasabah dan kemudian memindahkan kepada rekening developer. *Supplier* menerima pembayaran atas *Cash Option*.

3) Konsep untuk Renovasi Properti

Untuk penggunaan renovasi properti, bank hanya dapat membiayai pembelian material sesuai dengan spesifikasi rincian material untuk renovasi properti diluar biaya tenaga kerja. Pembelian material yang digunakan untuk renovasi properti dapat diwakalahkan kepada nasabah sesuai dengan spesifikasi rincian biaya dijual kembali kepada nasabah. Dalam hal bank mewakalahkan kepada nasabah, maka akad *wakalah* dilakukan pada saat penyerahan uang dari bank kepada nasabah.

Bank mewakilkan (*wakalah*) pembelian material bangunan tersebut kepada nasabah dengan uang pembelian properti ditransferkan kepada rekening nasabah kemudian ditransferkan kepada penjual/developer. Akad *wakalah* dilakukan pada saat penyerahan uang dari bank kepada nasabah. Setelah material untuk renovasi property diserahkan, maka kemudian

nasabah membayar angsuran cicilan *murabahah* kepada bank sesuai dengan jangka waktu dan besar angsuran yang disepakati.

c. Persyaratan Calon Nasabah Pembiayaan Hunian Syariah

1) Calon Nasabah Usia Produktif:

a) Warga Negara Indonesia yang berdomisili di Indonesia.

b) Tidak cacathukum

2) Bersedia membuka rekening Tabungan di Bank Muamalat Indonesia atas nama yang bersangkutan.

3) Menyerahkan dokumen sebagai berikut:

Dokumen standar yang dibutuhkan untuk pembiayaan Pembiayaan Hunian Syariah Kongsu dan Pembelian sebagai berikut

Tabel 4.1

Dokumen yang dibutuhkan untuk Pengajuan KPR Syariah

No	Jenis Dokumen	Syarat Pegawai	Syarat Pekerja Profesi	Syarat Wiraswasta
1	Asli Formulir Aplikasi diisilengkap dan benar	√	√	√
2	Fotocopy KTP calon nasabah dan suami/istri	√	√	√
3	Fotocopy Kartu Keluarga (KK)	√	√	√
4	Fotocopy surat nikah	√	√	√

5	Fotocopy agunan sertifikat tanah obyek	√	√	√
6	IMB/IPMB(Ijin Pendahuluan Mendirikan Bangunan) /Surat Ijin sejenis dari instansi	√	√	√
7	PBB tahun terakhir	√	√	√
8	Fotocopy rekening tabungan/Giro (R/K) pribadi	√	√	√
9.	Laporan Keuangan Perusahaan (Neraca dan L/R) dan/atau Fotocopy	-	√	√
10	Asli slip gaji terakhir dan/atau Surat	√	-	-
11	Fotocopy ijin-ijin praktek profesi	-	√	√
12	Fotocopy Akte Pendirian Perusahaan beserta perubahan dan Ijin-ijin usaha	-	√	√
13	Fotocopy NPWP Pribadi/SPT Pribadi	-	√	√
14	Asli Surat Keterangan Jabatan	√	-	-

Sumber : Bank Muamalat Indonesia

5. Biaya Administrasi

Biaya administrasi bank Muamalat tercantum dalam berbagai jenis produk bank yang ditawarkan kepada nasabah. Diantara biaya administrasi tersebut adalah:

Tabel 4.2

Biaya Administrasi Bank Muamalat

Alternatif Produk

	Dengan Bagi Hasil	Tanpa Bagi Hasil
Akad	Mudharabah Muthlaqah	Wadi'ah Yad Dhamanah
Nisbah	10% : 90%	---
Biaya Administrasi Bulanan	Rp 10.000,- (rekening aktif)	bebas biaya administrasi**)
	Rp 15.000,- (rekening pasif, tidak ada transaksi 6 bulan berturut-turut)	Rp 5.000,- jika saldo rekening pada akhir bulan < Rp 1.000.000,-

Buku Tabungan

Setoran awal	= Rp100.000,-
Setoran minimal berikutnya	=Rp 10.000,-
Saldo minimum	=Rp 50.000,-
Biaya penggantian buku tabungan rusak/hilang	=Rp 10.000,-
Biaya penutupan rekening	=Rp 50.000,-

Fitur dan Biaya Kartu Share

	ATM Muamalat	ATM Bersama	Prima	MEPS	VISA
Cek Saldo	Gratis	Rp4000	Rp4000	Rp4000	Gratis
Tarik Tunai	Gratis	Rp7500*	Rp7500*	Rp11.000	Dalam negeri Rp9.000 Luar negeri Rp20.000
Transfer	Rp 6500**	Rp6500	Rp6500	----	----

Gagal Transaksi	----	Rp3000	Rp2500	Rp3000	Gratis
BelanjaMerchant	----	----	Rp5000	----	Gratis
VOIDTransaksi	----	----	Rp5000	----	----

* Apabila saldo setelah penarikan <Rp 10.000.000,-

** Transfer keBank lain melalui ATMMuamalat

Penggantiankartuhilang/rusak=Rp20.000

LimitTransaksiHarianKartuSharE

JenisTransaksi	LimitTransaksi		
	ATMMuamalat	ATM Bersama &Prima	VISA
Tarik Tunai	Rp 10.000.000,-	Rp 10.000.000,-	Rp 10.000.000,-
Transfer antar BankMuamala	Rp 50.000.000,-	Rp 25.000.000,-	----
Transfer ke Bank lain	Rp 25.000.000,-	Rp 25.000.000,-	----
Pembelian	Sesuaisaldo	----	----
Pembayaran	Sesuaisaldo	----	----
Belanja dimerchant	----	Prima : Rp 10.000.000,-	Tidakterbatas

Fitur Transaksi dan Biaya e-Muamalat

Fitur Transaksi		ATM Muamalat	Sala Mua malat	Internet <i>Banking</i>	<i>MobileB anking</i>	Biaya
Informasi						
1	Informasi Saldo	√	√	√	√	Gratis
2	Informasi 5 Transaksi terakhir	√	√	√	√	Gratis
Transaksi Finansial						
1	Transfer antar Bank Muamalat	√	√	√	√	Gratis
2	Transfer ke Bank lain	√	---	√	√	Rp6.500
3	Transfer ke Bank SKN / RTGS	---	---	√	---	SKN Rp5.000 RTGS Rp20.000
Pembayaran						
1	Telkom Group (Telkom, Speedy, Flexi, Telkom Vision)	√	---	√	√	Rp3.000
2	Tagihan <i>Ponsel</i>	√	---	√	√	Gratis
Pembelian						
1	Pembelian Pulsa	√	---	√	√	Gratis
2	Pembelian Prepaid/Token PLN	√	---	---	- -	Rp3.000
Informasi						
1	Informasi Saldo	√	√	√	√	Gratis
2	Informasi 5 Transaksi terakhir	√	√	√	√	Gratis
Transaksi Finansial						

1	Transfer antar Bank Muamalat	√	√	√	√	Gratis
2	Transfer antar Bank Anggota ATMBersama	√	---	√	√	Rp6.500
3	Transfer antar Bank Anggota ATMPrima	√	---	√	√ *	Rp6.500
3	Transfer ke Bank SKN / RTGS	---	---	√	- - -	SKN Rp5.000 RTGS Rp20.000
4	Transfer Terjadwal	---	---	√	-	Gratis
Pembayaran						
1	Telkom Group (Telkom, Speedy, Flexi, Telkom Vision)	√	---	√	√	Rp3.000
2	Tagihan PLN	√	---	√*	√ *	Rp3.000
3	Tagihan Ponsel	√	---	√	√	Gratis
4	Pembayaran TV Berlangganan (Indo Vision, Oke Vision, Top TV, NexMedia)	√	---	√	- - -	Gratis
5	Pembayaran TV Berlangganan (Topas TV)	---	---	√	- - -	Rp3.500
6	Pembayaran Tiket Garuda Airlines	√	---	√*	- -	Rp5.000
7	ZIS (Zakat, Infaq & Shadaqoh)	√	√	√	√	Gratis
8	Asuransi Takaful	√	---	---	-	Gratis
9	Asuransi Jiwa Sinarmas	√	---	√	- -	Gratis
10	Virtual Account Muamalat	√	---	√	- -	Gratis

Pembelian						
1	Pembelian Prepaid/Token PLN	√	---	---	-	Rp3.000
2	Pembelian Pulsa	√	---	√	√	Gratis
3	TV Berlangganan (Orange TV)	√	---	√	-	Gratis
4	Topup Kartu Blitz Megaplez	---	---	√	-	Gratis

*) Dalam proses pengembangan

Fitur dan Limit Transaksi Internet Banking

Fitur		Limit Transaksi	Biaya
Informasi			
1	Informasi Saldo	---	Gratis
2	Informasi Mutasi Rekening	---	Gratis
3	Informasi Kurs	---	Gratis
Transaksi Finansial			
1	Pemindahbukuan antar Rek Bank Muamalat	Rp50.000.000,-	Gratis
2	Transfer ke Bank lain	• Anggota ATMBersama	Rp25.000.000,- Rp6.500,-
		• Anggota ATMPrima	Rp25.000.000,- Rp6.500,-
		• SKN	Rp50.000.000,- Rp5.000,-
		• RTGS	R500.000.000,- Rp 20.000,-
3	Transfer Terjadwal	---	Gratis
Pembayaran			
1	Pembayaran Telepon Seluler (Telkomsel, Indosat, XL/AXIS, Three, ESIA, Smartfren, Flexi)	Sesuai Saldo	Gratis

2	Pembayaran Telkom Group (Telkom, Telkom Vision, Speedy, Flexi)	Sesuai Saldo	Rp 3.000,-
3	Pembayaran Topas TV	Sesuai Saldo	Rp 3.500,-
4	Pembayaran PLN*	Sesuai Saldo	---
5	Pembayaran TV Berlangganan (Indovision, Oke Vision, TopTV, NexMedia)	Sesuai Saldo	---
6	Pembayaran Tiket Garuda*	Sesuai Saldo	---
7	ZIS	Sesuai Saldo	Gratis
8	Pembayaran Asuransi (Jiwa Sinarmas)	Sesuai Saldo	Gratis
Pembelian			
1	Pembelian Pulsa Isi Ulang (Telkomsel, Indosat, XL/AXIS, Three, Esia, Smartfren, Flexi)	Rp 1.000.000,-	Gratis
2	Pembelian Orange TV	Sesuai Saldo	Gratis
3	Pembelian Blitz Megaplex (Topup Kartu)	Sesuai Saldo	Gratis

*Dalam proses pengembangan

Fitur dan Limit Transaksi Mobil Banking

Fitur		Limit Transaksi	Biaya
Informasi			
1	Informasi Saldo	---	Gratis
2	Informasi Mutasi Rekening	---	Gratis
Transaksi Finansial			
1	Pemindahbukuan antar rek Bank Muamalat	Rp 50.000.000,-	Gratis
2	Transfer ke • Anggota ATM Bersama	Rp 25.000.000,-	Rp 6.500,-

	Banklain	• Anggota ATMPrima*	---	---
Pembayaran				
1	Pembayaran Telepon Seluler (Telkomsel, Indosat, Flexi)		Sesuai Saldo	Gratis
2	Pembayaran Internet Berlangganan (Telkom Speedy)		Sesuai Saldo	Gratis
3	Pembayaran Telkom		Sesuai Saldo	Rp 3.000,-
4	Pembayaran PLN*		Sesuai Saldo	---
5	Pembayaran TV Berlangganan		Sesuai Saldo	Rp 3.000,-
7	ZIS		Sesuai Saldo	Gratis
8	Pembayaran Asuransi (Takaful)		Sesuai Saldo	Gratis
Pembelian				
1	Pembelian Pulsa Isi Ulang (Telkomsel, Indosat)		Rp 1.000.000,-	Gratis
2	Pembelian Token PLN*		---	---

Tabungan Muamalat Prima

- | | | |
|--------------------------------|--|-------------------------|
| 1. Akad Produk | | = Mudharabah Mutlaqah |
| 2. Setoran Awal Perorangan | | = Rp5.000.000,- |
| 3. Setoran Awal Non Perorangan | | = Rp25.000.000,- |
| 4. Saldo Minimum | | = Rp50.000,- |
| 5. Nisbah counter | | = Nasabah 5% : Bank 95% |

No	Tier dan simpanan	Waad	Total
1	< Rp25.000.000,00	0	5
2	Rp 25.000.000,00 – Rp	5	10
3	Rp 50.000.000,00 – Rp	35	40
4	Rp 100.000.000,00 – Rp	52	57
5	> Rp 250.000.000,00	57	62

*) Waad nisbah = komitmen bank berapatah nisbah atas nisbah counter yang berlaku

1. Biaya administrasibulanan = Rp10.000,-
2. Biaya administrasi bulanan rekening tidakaktif = Rp15.000,-
3. Penggantianbukutabunganhilang/rusak =Rp10.000,-
4. Penutupanrekening = Rp50.000,-

Tabungan iB Muamalat Rencana

1. AkadProduk =MudharabahMutlaqah
2. SetoranMinimal = Rp 100.000, (Autodebet/rutinbulanan)
= Rp100.000,-(Topup/diluar rutinbulanan)
3. Nisbah = Nasabah 30% : Bank70%
4. TargetWaktu = Minimum 3bulan, Maksimum 20tahun
5. Biayaadministrasi = Gratis
6. Pembukaanrekening = Gratis
7. Penggantianbukutabunganrusak/hilang=Rp10.000,-
8. Penutupan rekening sebelum jatuhtempo = Rp100.000,-

Tabungan iB Muamalat Umroh

1. AkadProduk = MudharabahMutlaqah
2. SetoranMinimal = Rp 100.000, (Autodebet/rutinbulanan)
=Rp100.000,-(Topup/diluar rutinbulanan)
3. Nisbah =Nasabah 30% : Bank70%
4. TargetWaktu = Minimum 3bulan
Maksimum 5tahun

5. Biaya administrasi = Gratis
6. Pembukaan rekening = Gratis
7. Penggantian buku tabungan rusak/hilang = Rp10.000,-
8. Penutupan rekening sebelum jatuh tempo = Rp100.000,-

Tabungan iB Muamalat Dolar

1. Akad Produk = Wadiah Yad Dhamanah
2. Setoran Awal = USD 100 / SGD 100
3. Saldo Minimal = USD 50 / SGD 50
4. Syarat = Tidak terdapat transaksi dengan

USD/SGD 50 selama 6 bulan berturut turut

tier	Tabungan Muamalat	Tabungan
Untuk SRR < 1000 USD/SGD	USD 0,5	SGD 0,5
Untuk SRR \geq 1000	Gratis	

1. Pembukaan rekening = Gratis
2. Penggantian buku tabungan rusak/hilang = Rp10.000,-
3. Penutupan rekening = Gratis

Tabungan Muamalat Sahabat

1. Akad Produk = Mudharabah Mutlaqah
2. Setoran Awal = Rp25.000,-
3. Setoran Minimal Berikutnya = Rp10.000,-
4. Saldo Minimum = Rp25.000,-
5. Nisbah = Nasabah 2% : Bank 98%

6. Biaya administrasi	Sesuai Negosiasi
7. Pemeliharaan kartu ATM	Gratis
8. Penggantian buku tabungan rusak/hilang	Rp10.000,-
9. Pembukaan rekening	Rp25.000,-(maksimal)
10. Penutupan rekening	Rp25.000,-
11. Biaya rekening tidak aktif	Rp2.000,-/bulan

TabunganKu

1. Akad Produk	Wadiah Yad Dhamanah
2. Setoran Awal	Rp20.000,-
3. Setoran Minimal	Rp10.000,-
4. Saldo Minimum	Rp20.000,-
5. Biaya administrasi	Gratis
6. Penggantian buku tabungan rusak/hilang	Rp10.000,-
7. Penutupan rekening	Rp20.000,-
8. Rekening tidak aktif	Rp2.000,-/bulan

Giro Muamalat ULTIMA

1. Akad Produk	=	Mudharabah
2. Valuta	=	IDR dan USD
3. Biaya Administrasi bulanan		
Untuk $SRR < \text{Saldo minimum}$	=	Rp 50.000,- / USD 5
Untuk $SRR \geq \text{Saldo minimum}$	=	Rp 25.000,- / USD 2.5
4. Biaya Pembuatan Bilyet	=	Rp 100.000,-/buku
5. Biaya Penutupan Rekening	=	Rp 100.000,- / USD 10

	Perorangan	Badan Hukum
Setoran Awal	Rp 25.000.000,- / USD 2.500	
Saldo Minimum	Rp 25.000.000,- / USD 10.000	
Setoran Minimal Berikutnya	Tidak ditentukan / Bebas	
Fasilitas ATM	Ada	Tidak Ada

Nisbah

No	Tier Saldo	Nisbah	<i>Indicative Eqv. Rate</i>
Mata Uang IDR			
1	≤ IDR 25 Juta	0.01	---
2	IDR 25 Juta s/d < IDR 250 Juta	25	2.50%
3	IDR 250 Juta s/d < IDR 1 M	35	3.50%
4	IDR 1 M s/d < IDR 10 M	40	4.00%
5	IDR 10 M s/d < IDR 25 M	47.5	4.75%
6	≥ IDR 25 M	50	5.00%
Mata Uang USD			
1	≤ USD 2.500	0.01	---
2	USD 2.500 s/d < USD 100.000	10	0.50%
3	≥ USD 100.00	15	0.77%

Giro Muamalat ATIJARY

1. Akad Produk = Wadi'ah
2. Valuta = IDR, USD, SGD dan EUR
3. Biaya Administrasi bulanan

- Untuk SRR < Rp 1.000.000,- = Rp10.000,-
- Untuk SRR \geq Rp 1.000.000,- = Gratis
4. Biaya Pembuatan Bilyet = Rp 100.000,-/buku
5. Biaya Penutupan Rekening = Rp 50.000,-

	Perorangan	Badan Hukum
Setoran Awal	IDR1.000.000/USD100/SGD100/EUR100	
Saldo Minimum	IDR1.000.000/USD100/SGD100/EUR100	
Setoran	Tidak ditentukan /Bebas	
Fasilitas ATM	Ada	Tidak Ada

Deposito Mudarabah

1. Akad Produk = Mudharabah Mutlaqah
2. Setoran Awal = Rp 5.000.000,- / USD 1.000
3. Jangka Waktu = 1, 3, 6 dan 12 bulan
4. Nisbah

Jangka Wak	Rupiah(Dollar(%)
1 Bulan	50	17
3 Bulan	51	19
6 Bulan	53	21
12 Bulan	54	23

5. Penutupan sebelum jatuh tempo

Penalti	Biaya	
	Rupiah	Dollar
Jatuh Tempo \leq 3 Bulan	Rp 30.000,-	

Jatuh Tempo > 3 Bulan	Rp 50.000,-	USD5
-----------------------	-------------	------

B. Profil dan Deskripsi Responden

Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah Bank Muamalat Tulungagung yang berpendidikan minimal SMP. Adapun jumlah responden yang ditentukan sebagai sampel adalah sebanyak 100 orang nasabah dengan teknik *Systematic Random Sampling*. Setiap responden diberi lembar angket untuk memberikan jawaban atas pertanyaan yang telah disediakan.

Untuk mempermudah dalam mengidentifikasi responden dalam penelitian ini (nasabah Bank Muamalat Tulungagung), maka diperlukan gambaran mengenai karakteristik responden. Data responden yang digunakan dalam penelitian ini adalah umur nasabah, pendidikan terakhir nasabah, pekerjaan nasabah, dan jenis kelamin nasabah. Adapun gambaran karakteristik responden adalah sebagai berikut:

1. Karakteristik berdasarkan umur

Berdasarkan umur responden yang paling banyak menggunakan jasa Bank Muamalat Tulungagung adalah responden yang berumur 31-40 tahun.

Tabel 4.3

Karakteristik responden berdasar umur

No	Umur	Jumlah	Persentase
1	20-30	10	10%
2	31-40	53	53%
3	41-50	25	25%

4	51 tahun ke atas	12	12%
Total		100	100%

sumber: data diolah, Mei 2015

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa dari 100 responden, jumlah responden yang berumur 20-30 tahun sebanyak 10 responden atau 10%, 31-40 tahun sebanyak 53 responden atau 53%, 41-50 tahun sebanyak 25 responden atau 25%, 51 tahun ke atas sebanyak 12 responden atau 12%. Data tersebut menjelaskan bahwa nasabah yang sering bertransaksi di Bank Muamalat Tulungagung adalah nasabah yang berumur 31-40.

2. Karakteristik berdasarkan tingkat pendidikan

Berdasarkan tingkat pendidikan responden yang paling banyak menggunakan jasa Bank Muamalat Tulungagung adalah responden dengan tingkat pendidikan SMA.

Tabel 4.4

Karakteristik responden berdasar tingkat pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah	Persentase
1	SMP	14	14%
2	SMA	40	40%
3	Sarjana	36	36%
4	Lainnya	10	10%
Total		100	100%

--	--	--

sumber: data diolah, Mei 2015

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa dari 100 responden, jumlah responden yang berpendidikan SMP sebanyak 14 responden atau 14%, SMA sebanyak 40 responden atau 40%, Sarjana sebanyak 36 responden atau 36%, Lainnya sebanyak 10 responden atau 10%. Data tersebut menjelaskan bahwa nasabah yang sering bertransaksi di Bank Muamalat Tulungagung adalah nasabah yang berpendidikan SMA.

3. Karakteristik berdasarkan pekerjaan

Berdasarkan jenis pekerjaan responden yang paling banyak menggunakan jasa Bank Muamalat Tulungagung adalah responden dengan jenis pekerjaan Wiraswata.

Tabel 4.5

Karakteristik responden berdasar jenis pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah	Persentase
1	Karyawan	19	19%
2	PNS	33	33%
3	Wiraswasta	40	40%
4	Lainnya	8	8%
Total		100	100%

Sumber: data diolah, Mei 2015

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa dari 100 responden, jumlah

responden yang mempunyai pekerjaan Pelajar sebanyak 19 responden atau 19%, PNS sebanyak 33 responden atau 33%, Wiraswasta sebanyak 40 responden atau 40%, Lainnya sebanyak 8 responden atau 8%. Data tersebut menjelaskan bahwa nasabah yang sering bertransaksi di Muamalat Tulungagung adalah nasabah yang pekerjaannya wiraswasta.

4. Karakteristik berdasarkan jenis kelamin

Responden yang menggunakan jasa Bank Muamalat Tulungagung adalah nasabah dengan jenis kelamin laki-laki dan perempuan. Jumlah responden dengan jenis kelamin laki-laki menunjukkan jumlah lebih besar dibandingkan dengan jenis kelamin perempuan.

Table 4.6

Karakteristik responden berdasar jenis kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1	Laki-laki	51	51%
2	Perempuan	49	49%
Total		100	100%

sumber: data diolah, Mei 2015

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa dari 100 responden, jumlah responden yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 51 responden atau 51%, sedangkan yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 49 responden atau 49%. Data tersebut menjelaskan bahwa nasabah yang sering bertransaksi di Bank Muamalat Tulungagung adalah nasabah yang berjenis kelamin laki-laki.

C. Deskripsi Variabel

Dari angket yang telah peneliti sebarakan kepada responden yang terdiri dari 24 soal dan dibagi dalam 3 kategori yaitu:

- a. 11 soal digunakan untuk mengetahui tentang pengaruh kualitas pembiayaan Kredit Pemilikan Rumah (KPR) (X1)
- b. 6 soal digunakan untuk mengetahui tentang pengaruh biaya administrasi (X2)
- c. 7 soal digunakan untuk mengetahui tentang kepuasan nasabah (Y)

Sedangkan hasil dari jawaban yang peneliti peroleh dari responden sebagaimana dipaparkan pada tabel berikut:

1. Kualitas Pembiayaan KPR (X1)

- a. Religiusitas

Table 4.7

ITEM	SEKOR JAWABAN										MEAN
	1		2		3		4		5		
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
1	6	6%	84	84%	0	0%	10	10%	0	0%	2,14
2	2	2%	75	75%	22	22%	1	1%	0	0%	2,22
3	7	7%	80	80%	13	13%	0	0%	0	0%	2,06
RATA-RATA MEAN											2,14

sumber: data diolah, Mei 2015

Dari tabel deskripsi jawaban responden di atas dapat diketahui bahwa nilai rata-rata tertinggi sebesar 2,22 dan nilai rata-rata terendah sebesar 4,06 sedangkan nilai mean rata-rata sebesar 2,14. Hal ini diartikan bahwa rata-rata dari responden memberikan tanggapan variabel berwujud cukup mempengaruhi kepuasan nasabah di Bank Muamalat Tulungagung.

b. Ekonomi

Table 4.8

ITEM	SEKOR JAWABAN										MEAN
	1		2		3		4		5		
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
1	13	13%	75	75%	21	21%	1	1%	0	0%	2,10
2	0	0%	80	80%	7	7%	13	13%	0	0%	2,36
3	2	2%	82	82%	10	10%	6	6%	0	0%	2,21
4	0	0%	66	66%	11	11%	23	23%	0	0%	2,59
5	14	14%	85	85%	1	1%	0	0%	0	0%	1,84
RATA-RATA MEAN											2,22

sumber: data diolah, Mei 2015

Dari tabel deskripsi jawaban responden di atas dapat diketahui bahwa nilai rata-rata tertinggi sebesar 2,59 dan nilai rata-rata terendah sebesar 1,84 sedangkan nilai mean rata-rata sebesar 2,22. Hal ini diartikan bahwa rata-rata dari responden memberikan tanggapan variabel berwujud cukup mempengaruhi kepuasan nasabah di Bank Muamalat Tulungagung.

c. Pelayanan bank

Table 4.9

ITEM	SEKOR JAWABAN										MEAN
	1		2		3		4		5		
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
1	0	0%	65	65%	19	19%	16	16%	0	0%	2,51
2	0	0%	67	67%	22	22%	11	11%	0	0%	2,45
3	0	0%	62	62%	9	9%	29	29%	0	0%	2,67
RATA-RATA MEAN											2,54

sumber: data diolah, Mei 2015

Dari tabel deskripsi jawaban responden di atas dapat diketahui bahwa nilai rata-rata tertinggi sebesar 2,64 dan nilai rata-rata terendah sebesar 2,45

sedangkan nilai mean rata-rata sebesar 2,54. Hal ini diartikan bahwa rata-rata dari responden memberikan tanggapan variabel berwujud cukup mempengaruhi kepuasan nasabah di Bank Muamalat Tulungagung.

2. Biaya Administrasi (X2)

a. Kompetitif

Table 4.10

ITEM	SEKOR JAWABAN										MEAN
	1		2		3		4		5		
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
1	14	14%	86	86%	0	0%	0	0%	0	0%	1,86
2	13	13%	66	66%	20	20%	1	1%	0	0%	2,09
3	0	0%	16	16%	15	15%	67	67%	0	0%	3,49
RATA-RATA MEAN											2,81

sumber: data diolah, Mei 2015

Dari tabel deskripsi jawaban responden di atas dapat diketahui bahwa nilai rata-rata tertinggi sebesar 3,49 dan nilai rata-rata terendah sebesar 1,86 sedangkan nilai mean rata-rata sebesar 2,81. Hal ini diartikan bahwa rata-rata dari responden memberikan tanggapan variabel berwujud cukup mempengaruhi kepuasan nasabah di Bank Muamalat Tulungagung.

b. Keunggulan Pelayanan

Table 4.11

ITEM	SEKOR JAWABAN										MEAN
	1		2		3		4		5		
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
1	1	1%	77	77%	3	3%	19	19%	0	0%	2,41
2	1	1%	82	82%	4	4%	13	13%	0	0%	2,29
3	0	0%	61	61%	9	9%	29	29%	1	1%	2,70

RATA-RATA MEAN	2,45
----------------	------

sumber: data diolah, Mei 2015

Dari tabel deskripsi jawaban responden di atas dapat diketahui bahwa nilai rata-rata tertinggi sebesar 2,70 dan nilai rata-rata terendah sebesar 2,29 sedangkan nilai mean rata-rata sebesar 2,45. Hal ini diartikan bahwa rata-rata dari responden memberikan tanggapan variabel berwujud cukup mempengaruhi kepuasan nasabah di Bank Muamalat Tulungagung.

3. Kepuasan Nasabah (Y)

a. Kualitas produk

Table 4.12

ITEM	SEKOR JAWABAN										MEAN
	1		2		3		4		5		
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
1	1	1%	0	0%	13	13%	61	61%	20	20%	3,92
2	0	0%	16	16%	12	12%	60	60%	12	12%	3,66
RATA-RATA MEAN											3,79

sumber: data diolah, Mei 2015

Dari tabel deskripsi jawaban responden di atas dapat diketahui bahwa nilai rata-rata tertinggi sebesar 3,92 dan nilai rata-rata terendah sebesar 3,66 sedangkan nilai mean rata-rata sebesar 3,79. Hal ini diartikan bahwa rata-rata dari responden memberikan tanggapan variabel berwujud cukup mempengaruhi kepuasan nasabah di Bank Muamalat Tulungagung.

b. Faktor emosional

Table 4.13

ITEM	SEKOR JAWABAN										MEAN
	1		2		3		4		5		
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
1	0	0%	22	22%	20	20%	44	44%	13	13%	3,49
RATA-RATA MEAN											3,49

sumber: data diolah, Mei 2015

Dari tabel deskripsi jawaban responden di atas dapat diketahui bahwa nilai mean rata-rata sebesar 3,49. Hal ini diartikan bahwa rata-rata dari responden memberikan tanggapan bahwa setiap nasabah mempunyai kepuasan tersendiri yang didasari rasa bangga ataupun kecewa terhadap pelayanan yang diberikan. Sehingga variabel faktor emosional cukup mempengaruhi kepuasan nasabah di Bank Muamalat Tulungagung.

c. Kualitas pelayanan

Table 4.14

ITEM	SEKOR JAWABAN										MEAN
	1		2		3		4		5		
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
1	1	%	14	14%	17	17%	52	52%	16	16%	3,68
RATA-RATA MEAN											3,68

sumber: data diolah, Mei 2015

Dari tabel deskripsi jawaban responden di atas dapat diketahui bahwa nilai mean rata-rata sebesar 3,68. Hal ini diartikan bahwa rata-rata dari responden memberikan tanggapan bahwa setiap nasabah mempunyai kepuasan tersendiri yang didasari rasa bangga ataupun kecewa terhadap pelayanan yang

diberikan. Sehingga variabel faktor pelayanan cukup mempengaruhi kepuasan nasabah di Bank Muamalat Tulungagung.

d. Kemudahan

Table 4.15

ITEM	SEKOR JAWABAN										MEAN
	1		2		3		4		5		
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	
1	0	0%	33	33%	9	9%	68	68%	0	0%	3,25
2	0	0%	43	43%	0	0%	67	67%	0	0%	2,88
3	26	26%	74	74%	0	0%	0	0%	0	0%	1,74
RATA-RATA MEAN											2,62

sumber: data diolah, Mei 2015

Dari tabel deskripsi jawaban responden di atas dapat diketahui bahwa nilai rata-rata tertinggi sebesar 3,25 dan nilai rata-rata terendah sebesar 1,74 sedangkan nilai mean rata-rata sebesar 2,88. Hal ini diartikan bahwa rata-rata dari responden memberikan tanggapan variabel berwujud cukup mempengaruhi kepuasan nasabah di Bank Muamalat Tulungagung.

D. Analisa Data dan Pengujian Hipotesis

Variabel dalam penelitian ini terdiri dari latar belakang pelayanan dan keunggulan produk sebagai variabel bebas dan kepuasan nasabah sebagai variabel terikat. Data variabel-variabel tersebut diperoleh dari hasil angket yang telah disebar sebanyak 100 responden. Berikut adalah hasil analisa terhadap jawaban responden:

1. Uji Validitas dan Reliabilitas

a. Uji Validitas

Uji Validitas yaitu analisis untuk mengukur valid atau tidaknya butir-butir

angket menggunakan metode Pearson's Product Moment Correlation. Berikut hasil dari pengujian validitas dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.16
Hasil Uji Validitas Variabel Pembiayaan KPR (X1)

Variabel	Nomor Item	Corrected Item-TotalCorrelation	Keterangan
Faktor Pembiayaan KPR (X1)	X1	0,466	Valid
	X2	0,471	Valid
	X3	0,541	Valid
	X4	0,455	Valid
	X5	0,470	Valid
	X6	0,260	Valid
	X7	0,356	Valid
	X8	0,281	Valid
	X9	0,290	Valid
	X10	0,294	Valid
	X11	0,250	Valid

sumber: data diolah, Mei 2015

Berdasarkan tabel 4.19 di atas, dapat diketahui bahwa Variabel Pelayanan (X₁) adalah valid karena nilai *Corrected Item-Total Correlation* lebih besar dibanding 0,195. Dalam penelitian ini berarti semua item dalam instrumen memenuhi persyaratan validitas secara statistik serta dapat mengukur dengan tepat.

Tabel 4.17
Hasil Uji Validitas Variabel Biaya Administrasi (X2)

Variabel	Nomor Item	Corrected Item-TotalCorrelation	Keterangan
Faktor Biaya Administrasi (X2)	X1	0,199	Valid
	X2	0,426	Valid
	X3	0,236	Valid
	X4	0,272	Valid

	X5	0,373	Valid
	X6	0,253	Valid

sumber: data diolah, Mei 2015

Berdasarkan tabel 4.16 di atas, dapat diketahui bahwa Variabel Keunggulan Produk (X_2) adalah valid karena nilai *Corrected Item-TotalCorrelation* lebih besar dibanding 0,195. Dalam penelitian ini berarti semuaitem dalam instrumen memenuhi persyaratan validitas secara statistik serta dapat mengukur dengan tepat.

Tabel 4.18

Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

Variabel	Nomor Item	Corrected Item- TotalCorrelation	Keterangan
Faktor Kepuasan Nasabah (X2)	X1	0,199	Valid
	X2	0,312	Valid
	X3	0,372	Valid
	X4	0,320	Valid
	X5	0,210	Valid
	X6	0,19	Valid
	X7	0,256	Valid

sumber: data diolah, Mei 2015

Berdasarkan tabel 4.17 di atas, dapat diketahui bahwa Variabel Kepuasan Nasabah (Y) adalah valid karena nilai *Corrected Item-TotalCorrelation* lebih besar dibanding 0,195. Dalam penelitian ini berarti semuaitem dalam instrumen memenuhi persyaratan validitas secara statistic serta dapat mengukur dengan tepat.

b. Uji Reliabilitas

Dalam suatu penelitian, pengujian reliabilitas instrumen dilakukan karena

keterandalan instrumen berkaitan dengan keajekan dan taraf kepercayaan terhadap instrumen penelitian tersebut.¹¹⁰

Tabel 4.19
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Nilai Koefisien
Pembiayaan KPR	0.680
Biaya Administrasi	0.609
Kepuasan Nasabah	0.616

Sumber: Lampiran diolah, Mei 2015

Berdasarkan *Reliability Statistic* diatas, nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,680 untuk variabel pembiayaan KPR (x_1), nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,609 untuk variabel biaya administrasi (x_2) dan nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,616 untuk variabel kepuasan nasabah (y) adalah reliabel.

2. Uji Normalitas Data

Untuk uji normalitas data digunakan pendekatan *kolmogorovswirnov*. Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam modelregresi, variabel residu memiliki distribusi normal atau tidak. Data berdistribusi normal, jika nilai sig (signifikansi) $> 0,05$. Sedangkan data berdistribusi tidak normal, jika nilai sig (signifikansi) $< 0,05$.

Tabel 4.20
Hasil Uji Normalitas Data
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

¹¹⁰Agus Sujianto, *Aplikasi Statistik dengan SPSS 16.0*, (Jakarta: Prestasi Pustaka Publisher, 2009) hal.104

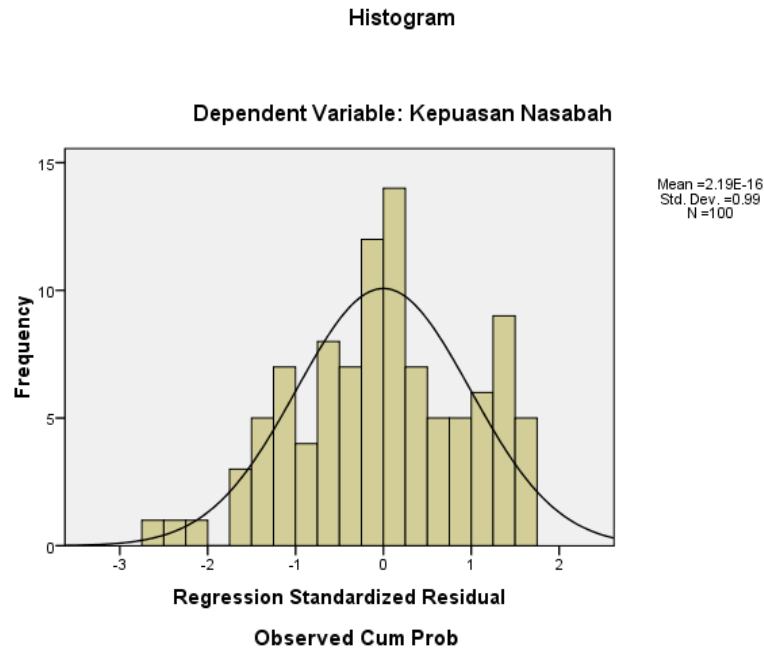
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^a	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.59957882
	Most Extreme Differences	
	Absolute	.062
	Positive	.039
	Negative	-.062
Kolmogorov-Smirnov Z		.623
Asymp. Sig. (2-tailed)		.832
Test distribution is Normal.		

Sumber: Lampiran diolah, Mei 2015

Dari tabel 4.18 *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test* diperoleh angka probabilitas atau *Asym.Sig. (2-tailed)*. Nilai ini dibandingkan dengan 0,05 untuk pengambilan keputusan dengan pedoman bahwa, apabila nilai Sig. Atau signifikansi atau probabilitas $< 0,05$ distribusi data adalah tidak normal, dan apabila nilai Sig. atau signifikansi atau nilai probabilitas $> 0,05$ distribusi data adalah normal. Dari hasil uji normalitas menggunakan *One-Sample Kolmogorov-Smirnov* diperoleh nilai 0,832, sehingga dapat disimpulkan bahwa data yang kita uji berdistribusi normal.

Setelah diketahui nilai yang diperoleh dari pengujian dengan pendekatan *Kolmogorow-Smirnov* maka dilakukan uji dengan pendekatan kurva *P-P Plots*. Berikut adalah hasil uji normalitas dengan pendekatan kurva *P-P Plots*:

Gambar : P-P PLOT



Pada uji normalitas data menggunakan *Normal P-P Plot*, data pada variabel yang digunakan dinyatakan terdistribusi normal. Suatu variabel dikatakan normal jika gambar distribusi dengan titik-titik data yang menyebar di sekitar garis diagonal dan penyebaran titik-titik data searah mengikuti garis diagonal.

3. Uji Analisis Regresi Berganda

Tabel 4.21

Hasil Uji Analisis Regresi Berganda

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	20.047	2.843		7.052	.000

Pembiayaan KPR	.036	.080	.045	.444	.658
Biaya Administrasi	.113	.127	.090	.886	.378

Dependent Variable: kepuasan Nasabah

Sumber: Lampiran diolah, Mei 2015

Berdasarkan hasil pengujian dalam tabel di atas, maka dapat dikembangkan sebuah model persamaan regresi:

$$Y = 20,047 + 0,36 (X_1) - 0,113 (X_2) \text{ atau } \text{Kepuasan Nasabah} = 20,047 + 0,36$$

(Pembiayaan KPR) – 0,113 (Biaya Administrasi) Keterangan:

- a. Nilai konstanta sebesar 20,047 menyatakan bahwa jika ada mutu pembiayaan KPR dan mutu biaya administrasi maka kepuasan nasabah senilai 20,047.
- b. Koefisien regresi X_1 sebesar 0,36 menyatakan bahwa setiap penambahan 1 nasabah, pembiayaan KPR akan meningkatkan kepuasan nasabah sebesar 0,36. Dan sebaliknya jika pembiayaan KPR menurunkan 1 nasabah, maka kepuasan nasabah akan menurun sebesar 0,36.
- c. Koefisien regresi X_2 sebesar 0,113 menyatakan bahwa setiap penambahan 1 nasabah, biaya administrasi akan menurunkan nilai kepuasan nasabah sebesar 0,113. Dan sebaliknya jika biaya administrasi menurunkan 1 nasabah, maka kepuasan nasabah akan menurun sebesar 0,113.

4. Uji Hipotesis

a. Uji T (Uji Parsial)

Digunakan untuk menguji apakah pernyataan dalam hipotesis itu benar. Uji-t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh suatu variabel

independen secara individual dalam menerangkan variabel dependen. Pada tingkat signifikansi $\alpha = 5\%$

Adapun prosedurnya sebagai berikut:

- H_0 : Artinya tidak terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel bebas terhadap variabel terikat.
- H_1 : Artinya terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel bebas terhadap variabel terikat

Tabel 4.22
Hasil Uji T (Uji Parsial)

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	20.047	2.843		7.052	.000
Pembiayaan KPR	.036	.080	.045	.444	.658
Biaya Administrasi	.113	.127	.090	.886	.378

Dependent Variable: kepuasan Nasabah

Sumber: Lampiran diolah, Mei 2015

Berdasarkan tabel *coefficients* regresi diatas dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Untuk rumusan masalah yang pertama dengan hipotesis yang berbunyi “Ada pengaruh yang signifikan antara faktor pembiayaan KPR terhadap kepuasan nasabah pada Bank Muamalat Tulungagung.”

Dengan ketentuan:

- H_0 : Artinya tidak ada pengaruh dari pembiayaan KPR terhadap kepuasan nasabah pada bank Muamalat Tulungagung.

H1 : Artinya ada pengaruh dari pembiayaan KPR terhadap kepuasan nasabah pada bank Muamalat Tulungagung.

Nilai tabel *coefficients* diperoleh nilai *sig.* Sebesar 0,658 dibandingkan dengan taraf signifikan ($\alpha = 0,05\%$) 0,05 maka:

Sig. α 0,658 > 0,05

Karena nilai Sig. $>\alpha$ maka disimpulkan untuk menerima H_0 , yang berarti variabel pembiayaan KPR berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah (cara yang lainnya dengan membandingkan antara t_{hitung} dengan t_{tabel}). Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka disimpulkan untuk menerima H_0 , artinya variabel pembiayaan KPR berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah (begitu juga sebaliknya).

2. Untuk rumusan masalah yang pertama dengan hipotesis yang berbunyi “Ada pengaruh yang signifikan antara faktor biaya administrasi terhadap kepuasan nasabah pada Bank Muamalat Tulungagung.”

Dengan ketentuan:

H₀ : Artinya tidak ada pengaruh dari biaya administrasi terhadap kepuasan nasabah pada bank Muamalat Tulungagung.

H1 : Artinya ada pengaruh dari biaya administrasi terhadap kepuasan nasabah pada bank Muamalat Tulungagung.

Nilai tabel *coefficients* diperoleh nilai *sig.* Sebesar 0,378 dibandingkan dengan taraf signifikan ($\alpha = 0,05\%$) 0,05 maka:

Sig. α 0,378 > 0,05

Karena nilai Sig. $> \alpha$ maka disimpulkan untuk menerima H_0 , yang berarti variabel biaya administrasi berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah (cara yang lainnya dengan membandingkan antara t_{hitung} dengan t_{tabel}). Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka disimpulkan untuk menerima H_0 , artinya variabel biaya administrasi berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah (begitu juga sebaliknya).

3. Untuk rumusan masalah yang ketiga dengan hipotesis yang berbunyi “Faktor pembiayaan KPR dan biaya administrasi bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pada Bank Muamalat Capem Tulungagung”. Dalam uji t dapat diketahui bahwa variable bebas (X_1 dan X_2) sama-sama berpengaruh terhadap variable terikat (Y) ditunjukkan dengan nilai positif. Variable yang paling berpengaruh atau dominan adalah biaya administrasi (X_2) yang ditunjukkan dengan nilai koefisien Beta sebesar 0,090.

b. Uji F (uji simultan)

Tabel 4.23

Uji F (uji simultan)

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	6.537	2	3.268	.474	.624 ^a
	Residual	669.023	97	6.897		
	Total	675.560	99			

a. Predictors: (Constant), Biaya Administrasi, Pembiayaan KPR

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	6.537	2	3.268	.474	.624 ^a
	Residual	669.023	97	6.897		
	Total	675.560	99			

Dependent Variable: kepuasan Nasabah

Sumber: Lampiran diolah, Mei 2015

Dari hasil *output* diatas (*ANOVA*), terbaca nilai F_{hitung} sebesar 0,474 dengan tingkat signifikansi 0,04. Oleh karena probabilitas (0,04) lebihkecil dari 0,05 (dalam kasus ini menggunakan taraf signifikansi atau $\alpha = 5\%$), maka model regresi bisa dipakai untuk kepuasan nasabah. Umumnya *output* ini digunakan untuk menguji hipotesis. Hipotesis yang dikemukakan adalah:

- H_0 : Tidak ada hubungan yang linear antara pembiayaan KPR dan biaya administrasi dengan kepuasan nasabah.
 H_1 : Ada hubungan yang linear antara pembiayaan KPR dan biaya administrasi dengan kepuasan nasabah.

Pedoman yang digunakan adalah: jika $Sig. < \alpha$ maka H_0 ditolak yang artinya ada hubungan yang linear antara pembiayaan KPR dan biaya administrasidengan kepuasan nasabah. Cara lainnya dengan membandingkan nilai F_{hitung} dengan F_{tabel} . Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka disimpulkan menolak H_0 , yang berarti ada hubungan linear antara pembiayaan KPR dan biaya administrasidengan kepuasan nasabah.

E. Pembahasan Hasil Penelitian

Setelah peneliti melakukan penelitian secara langsung dengan penggunaan

penyebaran angket yang diajukan kepada nasabah Bank Muamalat Tulungagung dan diisi oleh para nasabah, maka tujuan yang dikemukakan dalam penelitian ini adalah untuk menjelaskan:

1. Pengaruh faktor pembiayaan KPR terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat Tulungagung dari tabel *coefficients* dapat diketahui bahwa nilai t_{hitung} sebesar 0,444 dengan nilai *sig.* sebesar $0,658 > 0,05$ yang berarti H_0 diterima, maka faktor pembiayaan KPR tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat Tulungagung. Hal ini dikarenakan masih minimnya minat masyarakat untuk menggunakan produk KPR syariah dan kurangnya perhatian akan kebutuhan perumahan. Selain pada itu, fasilitas KPR akan mengenakan beberapa jenis biaya kepada nasabah, seperti biaya *appraisal*, biaya notaries, provisi bank, biaya asuransi kebakaran, serta biaya premi asuransi jiwa selama masa kredit.
2. Pengaruh faktor biaya administrasi terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat Tulungagung

Dari tabel *coefficients* dapat diketahui bahwa nilai t_{hitung} sebesar 0,886 dengan nilai *sig.* sebesar $0,378 > 0,05$ yang berarti H_0 diterima, maka terdapat pengaruh yang tidak signifikan antara biaya administrasi terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalat Tulungagung. Hal ini dikarenakan biaya administrasi antar bank relative sama dan tinggi rendahnya biaya administrasi tidak diikuti oleh kualitas pelayanan yang lebih baik serta kemudahan transaksi.

Menurut Gronroos dalam bukunya menyatakan bahwa kualitas layanan meliputi kualitas fungsi yang menekankan bagaimana layanan dilaksanakan dan kualitas

teknis dengan kualitas output yang dirasakan konsumen, meliputi harga, ketepatan waktu, kecepatan layanan dan estetika output.

Dari hasil angket yang telah diberikan kepada responden dapat diketahui bahwa biaya administrasi menjadi pendorong untuk menjadi nasabah atau calon nasabah Bank Muamalat Tulungagung. Karena pada hasil uji regresi biaya administrasi bernilai (+) maka hubungan keduanya adalah sejajar.

3. Faktor yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di Bank Muamalat Capem Tulungagung

Faktor pembiayaan KPR dan biaya administrasi yang dilakukan oleh Bank Muamalat Capem Tulungagung dapat disimpulkan bahwa dari uji t dapat diketahui bahwa variable bebas (X_1 dan X_2) sama-sama berpengaruh terhadap variable terikat (Y) ditunjukkan dengan nilai positif. Variable yang paling berpengaruh atau dominan adalah biaya administrasi (X_2) yang ditunjukkan dengan nilai koefisien Beta sebesar 0,090.

BAB V

PENUTUP

B. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang dikemukakan pada bab sebelumnya, maka dapat diberikan suatu kesimpulan sebagai berikut:

1. Faktor pembiayaan KPR yang dilakukan oleh Bank Muamalat Tulungagung dapat disimpulkan bahwa dari hasil uji t signifikansi menunjukkan bahwa faktor pembiayaan KPR tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah atau terdapat pengaruh yang negatif antara faktor pembiayaan KPR terhadap kepuasan nasabah. Terbukti dalam tabel *coefficiek*, pada variabel X1 diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 0,444 dengan nilai *sig.* sebesar $0,658 > 0,05$ yang berarti H_0 diterima dan H_1 ditolak.
2. Faktor biaya administrasi yang dilakukan oleh Bank Muamalat Tulungagung dapat disimpulkan bahwa dari hasil uji t signifikansi menunjukkan bahwa faktor biaya administrasi tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah atau terdapat pengaruh yang negatif antara faktor pembiayaan KPR terhadap kepuasan nasabah. Terbukti dalam tabel *coefficiek*, pada variabel X2 diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 0,886 dengan nilai *sig.* sebesar $0,378 > 0,05$ yang berarti H_0 diterima dan H_1 ditolak.
3. Faktor pembiayaan KPR dan biaya administrasi yang dilakukan oleh Bank Muamalat Capem Tulungagung dapat disimpulkan bahwa dari uji t dapat

diketahui bahwa variable bebas (X1 dan X2) sama-sama berpengaruh terhadap variable terikat (Y) ditunjukkan dengan nilai positif. Variable yang paling berpengaruh atau dominan adalah biaya administrasi (X2) yang ditunjukkan dengan nilai koefisien Beta sebesar 0,090.

C. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka peneliti mencoba untuk memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi Praktisi

Bank Muamalat Tulungagung diharapkan harus lebih meningkatkan keprofesionalan kinerja pelayanan terutama dalam pelayanan pembiayaan dan mempermudah pemenuhan jangkauan fasilitas dengan didukung penyebaran kantor yang mudah diakses. Maka hal itu akan menghantar lembaga perbankan banyak diminati oleh masyarakat luas, karena fasilitas yang memadai dan kemudahan yang dimiliki akan menentukan citra yang baik bagi lembaga perbankan agar tetap merasa puas dalam menggunakan jasanya.

2. Bagi Nasabah

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan pada pengetahuan nasabah pada perbankan syariah, dan menambah wawasan masyarakat sebagai bacaan ilmiah.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Kinerja yang dimiliki Perbankan Syariah yang berpengaruh terhadap kepuasan nasabah tidak hanya mencakup faktor pembiayaan dan biaya administrasi saja. Sehingga dianjurkan bagi peneliti selanjutnya agar dapat

menggunakan data yang lebih banyak lagi, sehingga hasil penelitiannya lebih baik. Selain itu objek yang dipakai dalam penelitian ini masih satu perbankan sehingga diharapkan peneliti yang akan datang mengambil dari keseluruhan perbankan syariah yang ada di Indonesia.

DAFTAR RUJUKAN

- Achmad Gozali. 2005. Serba-serbi Kredit Syariah: Jangan Ada Bunga di Antara Kita. Jakarta: Elex Media Komputindo
- Ady Imam Taufik. 2011. Agar KPR Langsung Disetujui Bank: Bagaimana Caranya?. Jakarta: Media Pressindo
- Ah. Azharudin Lathif. 2005. Fiqh Muamalat. Jakarta: UIN Jakarta Press
- Ahmad Tanzeh. 2009. Pengantar Metode Penelitian. Yogyakarta: Teras
- Bank Indonesia dalam artikel “*Memiliki Rumah Sendiri dengan KPR*”, [http://www.bi.go.id/NR/rdonlyres/48E94639BE6B4AE587BD6E796F847705/1479/Memiliki Rumah Sendiri denganKPR.pdf](http://www.bi.go.id/NR/rdonlyres/48E94639BE6B4AE587BD6E796F847705/1479/Memiliki_Rumah_Sendiri_denganKPR.pdf)
- Bank Indonesia dalam Artikel “*Memiliki Rumah Sendiri dengan KPR*”, [http://www.bi.go.id/NR/rdonlyres/48E94639-BE6B4AE587BD6E796F847705/1479/Memiliki Rumah Sendiri denganKPR.pdf](http://www.bi.go.id/NR/rdonlyres/48E94639-BE6B4AE587BD6E796F847705/1479/Memiliki_Rumah_Sendiri_denganKPR.pdf)
- Buku Pedoman Pembiayaan Consumer (KPR iB, Multiguna, Konsumer Duo) Bank Muamalat. Disampaikan pada penelitian di Bank Muamalat Capem Tulungagung.
- Burhan Bungin. 2005. Metodologi Penelitian Kuantitatif. Jakarta: Prenada Media
- Chatamarrasjid. 2006. Hukum Perbankan Nasional Indonesia. Jakarta: Prenada Media Group
- Frenky. Pengertian dan Fungsi Bank Muamalat <http://frenkymay.blogspot.com/2010/06/pengertian-dan-fungsi-bank-muamalat.html>
- Handi Irawan. 2002. Prinsip Kepuasan Pelanggan. Jakarta: PT Elek Media Komposindo
- Hasbi Ramli. 2005. Teori Dasar Akuntansi Syariah. Jakarta: Renaisan
- Herry Ahmad Buchory dan Djaslim Saladin. 2006. Dasar-Dasar Pemasaran Bank. Bandung: Linda Karya
- Hertanto Widodo. 1999. Panduan Praktis Operasional Baitul Mal Wat Tamwil (BMT). Bandung: Penerbit Mizan
- <http://kamusbahasaIndonesia.org/produk>

<http://www.bankmuamalat.co.id>

http://www.mediabpr.com/kamus-bisnis-bank/biaya_administrasi.aspx

Huda Saleh, Musyarakah Mutanaqishoh, <http://ekonomisyariah.info/blog/2013/09/24/musyarakah-mutanaqishah-di-pembiayaan-perbankan-syariah/>.

Ibnu Hadjar. 1999. Dasar-Dasar Metodologi Penelitian Kuantitatif dalam Pendidikan. Jakarta: Raja Grafindo Persada

Irwan, Hadi. TT.10 Prinsip Kepuasan Pelanggan, untuk Menaikan Pangsa Pasar. Jakarta: Komputindo

Ismail. 2011. Perbankan Syariah. Jakarta: kencana Prenada Media Grup.

James F Engel. 1992. Perilaku Konsumen, Alih Bahasa FX Budiyanto. Jakarta: Binarupa Aksara

Kamus Besar Bahasa Indonesia, Departemen Pendidikan Nasional (Balai Pustaka)

Kartini Kartono. 1986. Pegangan Metodologi Riset Sosial. Bandung: Alumni Bandung

Kotler & Armstrong. 2001. Prinsip-Prinsip Pemasaran, (Jilid 1) (Edisi 8). Jakarta: Erlangga

Lampiran Surat Edaran Nomor 12/38/DPNP tanggal 31 Desember 2010 dalam http://m.bi.go.id/NR/rdonlyres/157CD53D53BD49CCBEB4827049BA0570/22290/lampiran_se_123811.pdf

Lia, pengertian administrasi, https://gurulia.wordpress.com/2009/04/08/definispengertian-administrasi/diakses_tanggal_20/05/2015

M syafi'i Antonio. 2001. Bank Syariah dari Teori ke Praktik, Jakarta: Gema Insani

M. Syafe'i Antonio. 2000. "Bank Islam: Teori dan Praktik". Jakarta: Gema Insani Press

M.N. Nasution. 2005. Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Manajemen). Bogor: Ghalia Indah

Marius P Anggipora. 1999. Dasar-Dasar Pemasaran. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada

Muhammad Ridwan. 2005. Manajemen Baitul Maal Wa Tamwil (BMT). (Yogyakarta: UII Press

- Muhammad. 2006. Teknik Perhitungan Bagi Hasil dan Profit Margin pada Bank Syariah. Yogyakarta: UII Press
- Neni Sri Imaniyati. 2010. Pengantar Hukum Perbankan Indonesia. Bandung: PT Refika Aditama
- Nuhammad. 2004. Manajemen Dana Bank Syariah. Yogyakarta: Ekonisia Kampus Fakultas Ekonomi UII
- Nur Rianto Al Arif. 2010. Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syari'ah. Bandung: Alfabeta
- Philip Khotler, dkk. 1996. Dasar-Dasar Pemasaran. Jakarta: Indonesia
- Philip Kotler. 1997. Manajemen Pemasaran. Jakarta: Prenhalindo
- Rachmadi Usman. 2003. Aspek-aspek Hukum Perbankan di Indonesia. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Rizal Nazarudin Firli. Sharia Economic Outlook <http://ekonomi.kompasiana.com/bisnis/2015/01/02/sharia-economic-outlook-2015-714244.html>.
- Sri Hanggana INC. 2007. Modul Akuntansi Biaya. FE UNS
- Subana, et. All. 2005. Statistik Pendidikan. Bandung: Pustaka Setia
- Sugeng Widodo. 2010. Seluk Beluk Jual-beli Murabahah Perspektif Aplikatif. Yogyakarta: Penerbit Buku Akuntansi
- Sugiyono. 2006. Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta
- Suharsimi Arikunto. 2002. Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek. Jakarta: Rineka Cipta
- Suharto, Tata Iryanto. 1996. Kamus Bahasa Indonesia Terbaru. Indah: Surabaya
- Sukardi. 2007. Metodologi Penelitian Pendidikan: Kompetensi dan Prakteknya. Jakarta: Bumi
- Supriyono. 1999. Akuntansi Manajemen 1: Konsep Dasar Akuntansi dan Proses Perencanaan. Yogyakarta: BPFE
- Sutan Remy Sjahdeini (c). 2010. Perbankan Syariah Produk-Produk dan Aspek Hukumnya. Jakarta: PT Jayakarta Agung Offset
- Sutrisno Hadi. 1987. Metodologi Research. Yogyakarta: Andi Offset

Tim Penulis Dewan Syariah Nasional, *Himpunan Fatwa Dewan Syariah Nasional*
Peraturan Bank Indonesia Nomor : 7/46/PBI/2005, Bab II Paragraph 3 pasal 16

Tulus Wunarsunu. 2006. Statistik dalam Penelitian Psikologi dan Pendidikan. Malang:
UMM

Undang-Undang No. 10 Tahun 1998

Undang-Undang No. 21 Tahun 2008, Pasal 19 ayat (1) huruf d.

Veithzal Rivai dan Arviyan Arifin. 2010. *Islamic Banking: Sebuah Teori, Konsep, dan
Aplikasi*. Jakarta: Bumi Aksara

Wahbah al-Zuhaily. 1979. *Al-Fiqh Al-Islami Wa Adilutuhu*. Cet. Ke-3. juz 4.
Damasqus: Daar al-Fikr